**Muellim : Məmmədova S**

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ**

**по дисциплине «Разрешение конфликтов в бизнесе»**

1. Стратегии поведения (стили) в конфликте. Инцидент и повод

2. Предмет, объекты, цели и задачи изучения курса

3. Место конфликтологии в системе экономических предметов: микроэкономики, макроэкономики, менеджменте, маркетинге и взаимосвязь с другими предметами

4. Методы сбора конфликтологической информации и анализа конфликтологических данных.

5. Причины и поводы для конфликтов. Конфликтогены, типы конфликтогенов

6. Конфликт и консенсус в работах С. М. Липсета. Противоречие и конфликт. Конфликтная ситуация

7. Теория человеческих потребностей и ее вклад в конфликтологию. Теория разрешения Дж. Бертона

8. Конфликтология как дисциплинарная наука. Разрешение «затяжных» конфликтов(Л. Крисберг, К. Митчелл)

9. Конфликтологические концепции Дж. Рекса, К. Боулдинга. «Конфликтологический бум» в социальных науках (90-е годы)

10. «Теория конфликта» как альтернатива « теории порядка». Конфликтологические концепции Л. Козера, Р. Дарендорфа

11. Необходимые и достаточные условия конфликта. Объективные и субъективные причины конфликтов.

12. Конструктивные и деструктивные функции конфликта

13. Структура конфликта. Субъекты и участники конфликта. Их роли, статусы, ранги, потенциалы.

14. Динамика конфликта. Этапы и виды завершения конфликтов

15. Классификация конфликтов. Понятие цены конфликта и цены выхода из конфликта

16. Классификация организационных конфликтов

17. Методы завершения конфликтов: подавление, «отмена», разрешение

18. Формы завершения конфликтов: переговоры, посредничество, арбитраж, обязательный арбитраж, третейский суд

19. Школа научного менеджмента ( Ф. Тейлор) и административная школа (М. Фойаль, Вебер)

20. Противоречия между формальными и неформальными отношениями в организации. Доктрина "человеческих отношений» Мейо

21. Производственный конфликт как разновидность организационного конфликта

22. Формы производственного конфликта: абсентеизм, саботаж, забастовки, ограничение производительности и отказ от сотрудничества

23. Забастовка как форма организационного конфликта. Классификация забастовок

24. Причины, стадии развития и окончание забастовок

25. Трудовой конфликт: понятие, виды, причины. Увеличение значимости трудового конфликта в связи с переходом на рыночные отношения

26. Методы прикладной конфликтологии

27. Определение способа поведения в конфликте и его регулирование(тест К. Томаса)

28. Определение уровня конфликтности личности

29. Возможности и ограничения социально-психологических и психотерапевтических методов в конфликтологии

30. Определение уровня стрессоустойчивости личности

31. Договор купли- продажи. Вопросы оформления договорных отношений

32. Сущность договора поставки. Юридическое комментирование основных условий договоров

33. Рекламация. Основные моменты, отражаемые в рекламации

34. Порядок передачи дел в арбитраж

35. Внесение изменения в договора в соответствии с гражданским кодексом А Р. Имущественная ответственность

36. Корпоративные конфликты и их участники

37. Слияние и поглощение как способ разрешения корпоративных конфликтов. Этапы развития процессов слияний и поглощений компаний

38. Недружественные поглощения. «Гринмейл».

39. Стратегические и тактические способы защиты от поглощения. «Отравленные пилюли» и « золотые парашюты

40. Создание условий, препятствующих массовой скупке акций.

41. Вмешательство в конфликт. Эффективность вмешательства. Объективные препятствия постороннего вмешательства в конфликт.

42. Методы поддержания и развития сотрудничества.

43. Нормативное регулирование конфликтов.

44. Предотвращение причин конфликта

45. Основные принципы кризисного менеджмента.

46. Стадии процесса управления по Гончарову

47. Действия руководителя в конфликтной ситуации

48. Ошибочные действия руководителей в организации

49. Стратегические методы управления конфликтами

50. Тактические методы управления конфликтами

51. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте

52. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные

53. Технологии управления конфликтами: прогнозирование, профилактика, предупреждение, регулирование, разрешение

54. Сущность прогнозирования и профилактики конфликтов. Источники прогнозирования конфликтов

55. Этапы регулирования конфликта

56. Союз промышленников и предпринимателей как институт по защите интересов работодателей

57. Роль профсоюзов в защите интересов наемного труда

58. Комиссия по трудовым спорам как основной орган управления конфликтами в организации

59. Государственные органы по урегулированию коллективных трудовых споров

60. Трудовой арбитраж как способ решения трудовых споров

61. Классификация переговоров

62. Этапы переговоров

63. Технология переговоров

64. Функции переговоров

65. Переговоры как «запасной выход» по Шеллингу, как средство выхода из конфликта(А. Рапопорт, Г. Райффа). Гарвардская школа конфликтологии(Р. Фишер У. Юри).

66. Манипуляция и противодействие манипуляции

67. Основные стили управления руководителем конфликтами в организации: авторитарный, демократический, патриархальный, попустительский и бюрократический

68. Эгоцентризм и степень ориентации руководителем на свои интересы и авторитет. Принятие решений руководителем на бессознательном уровне

69. Модели поведенческих реакций по К. Томасу

70. Сложные комбинационные ходы в конфликтном противостоянии

71. Посредничество в конфликте. Официальные и неофициальные медиаторы

72. Роль третьей стороны в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, помощник, наблюдатель

73. Процесс медиации, его основные этапы

74. Техники медиативного процесса: рефлексивное вмешательство, контекстуальное вмешательство, независимое вмешательство

75. Принципы медиации и различные тактики воздействия медиатора на стороны