МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра психологии и социальной педагогики

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП



О.Н. Рябова

«31» марта 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В СФЕРЕ ТОРГОВЛИ

Уровень высшего образования:	бакалавриат
Квалификация выпускника:	бакалавр
Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) образовательной программы:	Сервис в торговле

Шуя

1. Цели освоения дисциплины – сформировать у студентов компетенции, необходимые для бесконфликтного общения и продуктивной профессиональной деятельности, формировать и развивать навыки управления конфликтами в сфере торговли, а также осуществление практической подготовки обучающихся посредством выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Управление конфликтами в сфере торговли» является обязательной для изучения; относится к формируемой участниками образовательных отношений части блока дисциплин Б1.

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности обучающихся к освоению дисциплин: «Менеджмент на торговом предприятии», «Управление персоналом торгового предприятия», «Организация сервисных услуг в торговле», прохождению производственной практики, организационно-управленческой практики; производственной практики, сервисной практики.

Студент, приступающий к изучению данной дисциплины, должен:

Знать:

- основные закономерности взаимодействия человека и общества;
- движущие силы и основные закономерности историко-культурного развития человека и общества;
- разновидности коммуникативных ролей в групповом общении, психологию групп и психологию лидерства;
- основные модели речевого поведения;
- психологию личности, механизмы и факторы ее развития, психологию стресса, эмоций, методы самодиагностики развития личности, психологию деятельности и поведения;
- основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;
- особенности системного и критического мышления.

Уметь:

- осуществлять эффективную межличностную коммуникацию;
- получать, обрабатывать и анализировать информацию из различных источников;
- аргументированно обсуждать и решать проблемы мировоззренческого, нравственного, общественного и личностного характера;
- организовывать взаимодействие в группе (определять общие цели, распределять роли и др.), определять свои действия и действия партнера, которые способствовали или препятствовали продуктивному взаимодействию;
- выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности и взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений;
- критически относиться к собственному мнению, признавать ошибочность своего мнения и корректировать его.

Владеть:

- приемами совместного порождения и развития содержания сообщения в процессе группового взаимодействия, приемами гармонизации диалога в ходе группового

обсуждения;
- ценностями и нормами речевого поведения в процессе группового общения (культурой группового общения);
- навыками сопоставления разных источников информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений;
- приемами критической оценки научной литературы;
- навыками осуществления сознательного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

3.1. Компетенции, формированию которых способствует данная дисциплина

При реализации дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

а) универсальные компетенции (УК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения. УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия. УК-3.3. Демонстрирует навыки работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия.
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Оценивает личностные ресурсы по достижению целей управления своим временем в процессе реализации траектории саморазвития. УК-6.2. Объясняет способы планирования свободного времени и проектирования траектории профессионального и личностного роста. УК-6.3. Демонстрирует владение приемами и техниками психической саморегуляции, владения собой и своими ресурсами. УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных целей и задач.

б) общепрофессиональные компетенции (ОПК) и индикаторы их достижения:

–

в) профессиональные компетенции (ПК) и индикаторы их достижения:

Код и наименование профессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
Тип задач профессиональной деятельности: сервисный		
ПК-4. Способен к диверсификации сервисной деятельности с учетом основных социально-психологических особенностей потребителей услуг.	ПК-4.1. Оценивает эффективность деятельности структурных подразделений предприятий сервиса. ПК-4.2. Управляет лояльностью потребителей. ПК-4.3. Реализует сервисные процессы с учетом маркетинговой среды предприятия.	Анализ отечественного и зарубежного опыта 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса 33.008 Руководитель предприятия питания 07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией 07.005 Специалист административно-хозяйственной деятельности

3.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения формируемых компетенций

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основы психологии управления, методы влияния и управления командой (УК-3 (индикаторы – 1, 2);
- техники и приемы психической саморегуляции (УК-6 (индикаторы – 1, 3);
- психологические методы и совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя (ПК-4 (индикаторы – 1, 2).

Уметь:

- корректно и аргументированно отстаивать свою точку зрения в обсуждении, уметь выдвигать контраргументы, перефразировать свою мысль; устранять в рамках обсуждения разрывы в коммуникации; определять свои действия и действия партнера, которые способствовали или препятствовали продуктивному взаимодействию; проявлять тактичность, доброжелательность в общении, уважение к индивидуальным, социальным и культурным различиям членов команды (УК-3 (индикаторы – 1, 2);
- прогнозировать результат деятельности (УК-6 (индикаторы – 1, 4);
- выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности и взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений; осуществлять

взаимоотношения; находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов (ПК-4 (индикаторы – 1, 2).

Владеть:

- приемами совместного порождения и развития содержания сообщения в процессе группового взаимодействия; приемами гармонизации диалога в ходе группового обсуждения; методами влияния и управления командой (УК-3 (индикаторы – 1, 2);
- методами и приемами управления временем (УК-6 (индикаторы – 1, 4);
- технологиями разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации услуг (ПК-4 (индикаторы – 1, 2).

4. Объём и содержание дисциплины

Очная форма обучения

Объём дисциплины составляет 2 зачётные единицы (54 час.)
Контактная работа 24,25 час.
Самостоятельная работа 29,75 час.
Практическая подготовка 38 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	4 сем.	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	12	29,75
Практические занятия	12	
Зачет	0,25	–
Всего	24,25	29,75

Заочная форма обучения

Объём дисциплины составляет 2 зачетные единицы (54 час.)
Контактная работа 6,25 час.
Самостоятельная работа 47,75 час.
Практическая подготовка 34,5 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	3 курс	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	3	45
Практические занятия	3	
Зачет	0,25	2,75
Всего	6,25	47,75

4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и объемом учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1.	Тема 1. Введение в конфликтологию	4	1,5	–	1,5 ПП	3	
2.	Тема 2. Проблема типологии конфликтов	4	1,5	–	1,5 ПП	4 (2 ПП)	
3.	Тема 3. Анализ конфликта	4	1,5	–	1,5 ПП	4 ПП	Тестирование
4.	Тема 4. Управление конфликтом	4	3 ПП	–	3 ПП	6 ПП	
5.	Тема 5. Разрешение конфликтов	4	3 ПП	–	3 ПП	6 ПП	
6.	Тема 6. Производственные конфликты	4	1,5	–	1,5 ПП	6,75 (2 ПП)	Тестирование
ИТОГО:			12	–	12	29,75	Зачет

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Курс	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1.	Тема 1. Введение в конфликтологию	3	1,5	–	–	6	
2.	Тема 2. Проблема типологии конфликтов	3		–	–	7 (5 ПП)	
3.	Тема 3. Анализ конфликта	3		–	1,5 ПП	8 (4 ПП)	Тестирование
4.	Тема 4. Управление конфликтом	3	1,5 ПП	–		8 ПП	
5.	Тема 5. Разрешение конфликтов	3	–	–	1,5 ПП	8 ПП	
6.	Тема 6. Производственные конфликты	3	–	–	–	8 (5 ПП)	Тестирование
ИТОГО:			3	–	3	45	Зачет

4.2. Развернутое описание содержания учебного материала по разделам (темам)

Тема 1. Введение в конфликтологию

Исторические условия возникновения конфликтологии. Развитие конфликтологии в рамках социологической и психологической науки. Возникновение и развитие прикладной конфликтологии. Современные подходы к изучению конфликтов. Предмет и объект современной конфликтологии. Методы исследования конфликта: объяснительные, прогностические и управленческие.

Определение конфликта, его сущность и структура. Объект и предмет конфликта. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Функции конфликта: конструктивные и деструктивные функции.

Современные концепции конфликта: Т. Парсонс, Э. Мэйо, К. Боулдинг и др. Развитие отечественной конфликтологии (В.В. Дружинин, В.Н. Кудрявцев, А.Я. Анцупов и др.). Особенности развития конфликтологии в Европе, США, России.

Тема 2. Проблема типологии конфликтов

Конфликт как вид социального взаимодействия. Многообразие проявления конфликтов. Роль субъектов в возникновении конфликта. Понятие психической и социальной напряженности. Причины конфликтной ситуации и повод в инциденте. Объективные и субъективные причины конфликтов.

Внутриличностные конфликты: понятие и основные характеристики. Типология внутриличностных конфликтов. Внешние и внутренние причины возникновения внутриличностных конфликтов. Последствия внутриличностного конфликта.

Межличностные конфликты: особенности, функции, причины возникновения. Социально-психологическая напряженность и межличностные конфликты. Профилактика межличностных конфликтов.

Межгрупповые конфликты: специфические особенности и механизмы возникновения.

Типология межгрупповых конфликтов.

Тема 3. Анализ конфликта

Стадии развития конфликта: предконфликтная ситуация, конфликтное взаимодействие, стадия разрешения конфликта. Структура конфликта: объект, участники, социальная среда, условия, субъективное восприятие конфликта. Возникновение конфликта и оценка ситуации. Выбор стратегии реагирования. Стратегии борьбы, ухода и диалога в конфликте.

Конфликтное взаимодействие: конкурентное и кооперативное поведение. Ситуационный контекст конфликтного взаимодействия. Стратегии конфликтного взаимодействия по К. Томасу.

Пошаговый анализ конфликта.

Тема 4. Управление конфликтом

Логика урегулирования конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Методы управления и предупреждения конфликтов. Содержание этапа открытого обсуждения конфликта и его значение в разрешении конфликта. Факторы, влияющие на адекватность отражения конфликта. Техники активного слушания в управлении конфликтом. Техника ”Я–высказывания” при предъявлении претензии партнеру во взаимодействии. Конструктивное управление конфликтом (Р. Дарендорф). Факторы, влияющие на управляемость конфликта.

Нормы, способствующие предупреждению конфликтов. Выбор поведения в конфликте.

Тема 5. Разрешение конфликтов

Понятия урегулирование, завершение и разрешение конфликта. Способы регуляции и разрешения межличностных конфликтов. Проблема управления конфликтами. Альтернативы

завершения конфликта (Р. Даль).

Факторы, влияющие на разрешение конфликта (по. А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову).

Силовые и переговорные способы разрешения конфликтов. Метод принципиальных переговоров Р. Фишера и У. Юри. Переговоры с позиции силы и слабости. Особенности и преимущества переговоров.

Разрешение конфликта с помощью посредника. Задачи посредника.

Уровни конфликта по Д. Дэна. Метод медиации (обсуждения) в межличностных конфликтах.

Тема 6. Производственные конфликты

Роль конфликта в профессиональной деятельности. Виды производственных конфликтов: мотивационные, конфликты коммуникации, ролей, власти и безвластия, конфликты-фантомы.

Особенности проявления конфликтов в сфере торговли. Механизмы сглаживания противоречий в сервисной деятельности. Конфликты во взаимодействии с потребителями услуг. Конфликтогены в сервисной деятельности.

Специфика возникновения конфликтных ситуаций в процессе взаимодействия работников сферы сервиса. Предпосылки для конструктивного разрешения конфликтов. Способы выхода из приближающегося конфликта. Поведение в конфликтных ситуациях. Основные правила поведения работника сферы сервиса в конфликтной ситуации.

5. Образовательные технологии, в том числе перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Преподавание дисциплины «Управление конфликтами в сфере торговли» ведется с применением следующих видов образовательных технологий: рейтинговая технология (очная форма обучения), информационно-коммуникационные технологии, технологии проблемного обучения, имитационные технологии (игровые и неигровые формы), интерактивные технологии; активные методы обучения: дискуссия, групповая работа, решение ситуационных задач, ролевые игры, ситуации-упражнения.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: мультимедиа технологии, технологии визуализации (интеллект-карты), интерактивные информационные технологии.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

В процессе изучения дисциплины используются следующие виды самостоятельной работы студентов:

1) написание эссе;
2) выполнение творческих заданий;
3) выполнение заданий в тестовой форме.

Основными видами заданий для самостоятельной работы студентов являются:

- для овладения знаниями: чтение текста (учебных пособий, дополнительной литературы); графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; работа со словарями и справочниками; работа с электронными образовательными ресурсами и др.;
- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; составление плана и тезисов ответа; составление таблиц; подготовка сообщений к выступлению на практическом занятии;
- для формирования компетенций: решение ситуационных задач и упражнений; выполнение творческих заданий, проектирование и моделирование разных стратегий

поведения и разрешения конфликтов и др.

Доступ к методическим материалам осуществляется через сайт Шуйского филиала ИвГУ, в том числе через ЭБС Шуйского филиала ИвГУ на платформе «Руконт». Полностью весь методический материал по обеспечению самостоятельной работы студентов приводится в приложении 1 к рабочей программе.

7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Для проведения входного контроля применяется устный опрос, направленный на выявление и актуализацию имеющихся у студентов представлений в области изучаемой дисциплины.

Текущий контроль проводится при помощи тестирования, опроса и разноуровневых заданий (подготовка докладов, выполнение репродуктивных и творческих заданий, написание эссе). Для текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины применяется балльно-рейтинговая система (очная форма обучения).

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Управление конфликтами в сфере торговли» является зачет, который проводится в смешанной форме: письменное тестирование и выполнение задания.

Для получения оценки «зачтено» студент должен получить за работу в семестре и ответ на экзамене в сумме не менее 61 балла.

Во время проведения зачета студент может получить не более 30 баллов, из них 15 баллов – за письменное тестирование, 15 баллов – за выполнение задания.

Пороговый уровень сформированности контролируемых компетенций проверяется тестовыми заданиями.

Тест-билет предусматривает следующие виды заданий:

- задания с выбором одного или нескольких вариантов ответа;
- задания на установление соответствия;
- задания открытой формы с требованием записать краткий ответ;
- задания на установление правильной последовательности.

На выполнение заданий тест-билета отводится 30 минут.

За каждый правильный ответ студенту начисляется 1 балл.

Максимальное количество баллов за выполнение теста – 15 баллов.

Базовый и повышенный уровни сформированности контролируемых компетенций проверяются посредством выполнения практико-ориентированного задания. Практико-ориентированные задания к зачету ориентированы на проверку умения рассуждать, обосновывать свою точку зрения, применять теоретический материал на практике.

Критерии оценки:

13-15 баллов – задание выполнено полностью и правильно, с применением творческого подхода. Результаты выполнения задания представлены содержательно и грамотно, наблюдается умение последовательно, логично и аргументировано обосновать свою точку зрения, используя психологическую терминологию.

10-12 баллов задание выполнено полностью и правильно, результаты выполнения задания представлены содержательно и грамотно, наблюдается умение последовательно, логично и аргументировано обосновать свою точку зрения, используя психологическую терминологию.

7-9 баллов – задание выполнено полностью и правильно, результаты выполнения задания представлены содержательно и грамотно, студент испытывает затруднения в аргументации своей точки зрения с использованием психологической терминологии.

4-6 баллов – задание выполнено полностью, но имеются неточности в аргументировании отдельных аспектов задания, допускаются ошибки в использовании психологической терминологии.

1-3 балла – представленные результаты выполнения задания нуждаются в дополнениях и уточнениях / задание выполнено частично, отсутствует аргументированность полученных результатов.

Очная форма обучения

Оценка результатов освоения дисциплины при рейтинговой системе оценивания (очная форма обучения) формируется по 100-балльной шкале из результатов текущего контроля успеваемости и результатов, полученных на зачете.

Оценка на зачете выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Управление конфликтами в сфере торговли» при рейтинговой системе оценивания

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
зачтено	зачтено	зачтено	не зачтено
85-100 баллов	71-84 балла	61-70 баллов	60 и менее баллов

Заочная форма обучения

Оценка результатов освоения дисциплины студентов заочной формы обучения формируется по 30-балльной шкале из результатов, полученных на зачете. Оценка на зачете выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Управление конфликтами в сфере торговли»

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
зачтено	зачтено	зачтено	не зачтено
26-30 баллов	21-25 баллов	17-20 баллов	менее 17 баллов

Фонд оценочных средств по дисциплине в полном объёме представлен в Приложении 2 к настоящей программе.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Учебная и учебно-методическая литература:

– основная литература:

1. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т. Н. Кильмашкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 288 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684817. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01542-2. – Текст: электронный.
2. Конфликтология: учебник / В. П. Ратников, И. К. Батурин, В. Ф. Голубь [и др.]; под ред. В. П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 543 с.: табл., граф., ил., схемы. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684816. – Библиогр.: с. 527-531. – ISBN 978-5-238-02174-4. – Текст: электронный.

– дополнительная литература:

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. – Санкт-Петербург: Питер, 2008. – 496 с.
2. Иванов, Л.В. Управление конфликтами / Л.В. Иванов. – Москва: Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142696. – Текст: электронный.
3. Лукаш, Ю.А. Начальники и подчиненные: кто есть кто, взаимоотношения и конфликты / Ю.А. Лукаш. – 2-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2017. – 101 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115081. – ISBN 978-5-9765-1373-0. – Текст: электронный.
4. Магомедова, П.К. Конфликтология: учебное пособие / П.К. Магомедова, Р.Р. Алиева, Ш.И. Булуева. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 381 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428. – ISBN 978-5-4499-0347-1. – DOI 10.23681/570428. – Текст: электронный.
5. Пшеничнова И.В. Конфликтология: методические рекомендации / И. В. Пшеничнова, Л. Д. Мальцева; Министерство образования и науки РФ; Шуйский филиал ИвГУ. – Шуя: Издательство Шуйского филиала ИвГУ, 2014. – 69 с. – URL: https://rucont.ru/efd/278136
6. Цветков, В. Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие / В. Л. Цветков. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 184 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685515. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02360-1. – Текст: электронный.
7. Цыбульская, М.В. Конфликтология : учебно-практическое пособие / М.В. Цыбульская. – Москва : Евразийский открытый институт, 2010. – 312 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90951. – ISBN 978-5-374-00308-6. – Текст: электронный.
8. Щеглова, Т. М. Конфликтология: социально-психологический аспект: учебное пособие / Т. М. Щеглова. – Шуя: Изд-во ГОУ ВПО "ШГПУ", 2010. – 101 с.

Интернет-ресурсы:

1. http://elibrary.rsl.ru/ Российская Государственная библиотека. Электронная библиотека – универсальное собрание.
2. http://www.biblioclub.ru/Университетская библиотека online. Научные и учебные издания.
3. https://psytests.org/test.html Психологические тесты онлайн
4. http://studentam.net/ Электронная библиотека учебников.
5. https://www.psychology.ru/ Психология на русском языке
6. http://www.voppsy.ru/Вопросы психологии. Журнал.
7. http://www.vestniknews.ru/ Вестник образования России.
8. https://psyjournals.ru/ Портал психологических изданий
9. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» https://cyberleninka.ru/
10. Электронная педагогическая библиотека http://www.pedlib.ru/
11. Психея – полезная информация из мира психологии http://www.psycheya.ru/

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс Руконт https://rucont.ru/default.aspx
3. Коллекция Шуйского филиала ИвГУ на национальном цифровом ресурсе «Руконт» https://rucont.ru/collections/31
4. Электронная библиотека ИвГУ http://lib.ivanovo.ac.ru

5. Электронный каталог НБ ИвГУ http://lib.ivanovo.ac.ru/index.php/ek
6. Национальная электронная библиотека https://rusneb.ru/search
7. ЭБС «Консультант студента» http://www.studentlibrary.ru
8. Сайт Министерства образования и науки РФ https://minobrnauki.gov.ru/
9. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru
10. Википедия – свободная энциклопедия http://ru.wikipedia.orq/wiki

Программное обеспечение:

В процессе изучения дисциплины используются офисные пакеты Microsoft Office, Open Office, программа для просмотра и чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader DC, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах Adobe Flash Player, вэб-обозреватели Google Chrome, Opera, Антивирус Касперского, 1С университет.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
3. Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
4. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
5. Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации: мультимедийные презентации.

Автор рабочей программы дисциплины: И.В. Пшеничнова, доцент кафедры психологии и социальной педагогики, кандидат психологических наук, доцент.

Программа рассмотрена на заседании кафедры психологии и социальной педагогики «06» февраля 2020 г., протокол № 8.

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 11 от «09» июня 2021 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 6 от «21» января 2022 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 9 от «31» марта 2023 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Приложение 1

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Общие рекомендации к организации самостоятельной работы студентов

Начиная подготовку к занятиям, необходимо, прежде всего, прочитать соответствующие страницы в конспекте лекций, так как в ней раскрываются основные понятия, намечаются цели и ставятся конкретные задачи; затем познакомиться с содержанием разделов учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении проблемы в изучаемом курсе. Следующим этапом будет являться работа с дополнительной литературой, электронными библиотечными системами (ЭБС), оформление записей по прочитанному. При выполнении записей студент должен придерживаться правила: «прочел – разобрался – понял – записал». Можно выделить следующие основные формы записи: план (простой и сложный), тезисы.

План – это перечень вопросов, рассматриваемых в произведениях и раскрывающих логику автора.

Как работать над составлением плана?

1. Составляя план при чтении, прежде всего, стараются определить границы мыслей, т.е. те места, где кончается одна мысль и начинается другая. Чтобы облегчить составление плана, самые важные места в книге отмечают, используя для этого вкладные листки. Данная работа и будет определенной сортировкой материала. Выделяются главные положения и последовательность в их изложении; отбираются материал второстепенного характера: дополнения, факты, иллюстрации.

2. Далее приступают к озаглавливанию частей. При этом надо следить, чтобы заголовки-пункты плана наиболее полно раскрывали мысли автора. Параллельно с цитатами подбираются свободные заглавия частей. Главное в этой работе – обдумывание вариантов заглавий. Пункты плана можно и нужно фиксировать немедленно, уже в процессе первоначального чтения.

3. Определяя логическую связь между частями, стараются обеспечивать эту связь и между пунктами плана, т.е. один пункт должен быть по смыслу связан с предыдущим и последующим.

4. Расширяя работу над составлением плана, обучающиеся работают над превращением простого плана в сложный (развернутый) и, наоборот, в зависимости от характера текста. Сложный план в отличие от простого имеет ко всем основным пунктам еще и подпункты, которые детализируют или разъясняют содержание какой-то части текста.

Тезисы. Тезисы – это кратко сформулированные основные положения работы. Это слово с греческого языка означает положение, утверждение, которое автор или оратор намерен доказать, защищать или опровергать. Тезисы требуют тщательного изучения текста, но в них не рассматривается фактический материал, приводимый в тексте для обоснования выдвинутой идеи, доказательства ее (идеи) жизнеспособности или пояснения высказываемых положений.

Тезисы, как и конспект, могут быть правильно составлены лишь на основе предварительного изучения текста.

Эссе предполагает описание какой-либо информации сквозь призму личного опыта автора. Работа в жанре эссе начинается с комментирования смысла понятий темы, а далее идет описание персонального применения этих понятий. Поскольку жанр эссе носит личностный характер, то здесь описание, характеристика понятий сопровождается примерами из разных сфер жизнедеятельности автора. Свободная форма записи эссе,

допускающая соединение различных жанровых вариантов, позволяет автору выразить свое личное отношение к теме, показать свою осведомленность в ней.

Подробнее познакомиться с правилами написания эссе можно здесь:
http://www.rdfo.ru/?menu=Essay

Старайтесь в любой деятельности, в том числе учебной, придерживаться следующего алгоритма:

1. Прежде чем выполнить дело, четко сформулируйте цель предстоящей деятельности.
2. Подумайте, почему Вы это будете делать, что Вас толкает сделать это, для чего это нужно.
3. Оцените пути достижения цели. Постарайтесь учесть все варианты. Выберите наилучший вариант, взвесив все условия (обычно самый очевидный вариант не является самым лучшим).
4. Наметьте промежуточные этапы предстоящей работы, хотя бы примерно определив время для каждого этапа.
5. Во время реализации плана постоянно контролируйте себя и свою деятельность. Корректируйте работу с учетом получаемых результатов, то есть осуществляйте и используйте обратную связь.
6. По окончании работы проанализируйте ее результаты, оцените степень их совпадения с поставленной целью. Учтите сделанные ошибки, чтобы избежать их в будущем.

Задания к практическим занятиям для студентов очной формы обучения

Практическое занятие 1

Тема 1. Введение в конфликтологию

Цель: рассмотреть особенности зарождения конфликтологии как науки; обобщить и закрепить знания студентов о предмете, задачах и методах современной конфликтологии.

Вопросы для обсуждения:

1. Развитие конфликтологических идей в рамках философии.
2. Современные концепции конфликта.
3. Объект, предмет и задачи современной конфликтологии.
4. Характеристика методов исследования конфликта.

Контрольные вопросы:

1. Каковы основные свойства конфликтного взаимодействия?
2. Чем отличаются понятия «конфликт» и «конфликтная ситуация»?
3. Могла ли конфликтология как наука возникнуть до XX века? (Обоснуйте ответ.)
4. Почему конфликтологическая мысль развивалась в рамках философии?
5. Что такое ”социология конфликта” и ”психология конфликта”? Какова их взаимосвязь?
6. Какими науками, кроме конфликтологии, исследуется проблематика конфликта?
7. Покажите сходство и различие понятий «объект конфликтологии» и «предмет конфликтологии».
8. Охарактеризуйте основные принципы исследования конфликта: 1) детерминизм, 2) системность, 3) развитие.
9. Объясните многообразие методов, применяемых конфликтологией. В чем заключается проблема выбора оптимальных методов исследования?

Практическое занятие 2

Тема 2. Проблема типологии конфликтов

Цель: расширить знания по проблеме типологии конфликтов; научить выделять причины и формы проявления внутриличностных и межличностных конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие внутриличностного конфликта. Типология внутриличностных конфликтов.
2. Внешние и внутренние причины возникновения внутриличностных конфликтов.
3. Особенности и виды межличностных конфликтов.
4. Причины возникновения. Порог конфликтной реакции и индивидуальные особенности личности.
5. Профилактика межличностных конфликтов.
6. Межгрупповые конфликты: особенности и типология.

Контрольные вопросы:

1. Укажите основные виды типологий конфликта: по масштабам, временным параметрам, направленности, результатам и др.
2. Назовите основания, по которым можно классифицировать конфликты.
3. Охарактеризуйте основные типы конфликтов.
4. Охарактеризуйте роль в конфликте группы поддержки, инициаторов, организаторов, пособников и посредников.
5. Объясните, в чем суть причины конфликта? Сравните причину конфликта и повод.
6. В чем состоит сущность мотивационного конфликта? Чем он отличается от нравственного конфликта? Приведите примеры того и другого,
7. Что такое ролевой конфликт? Сравните межролевой и внутриролевой конфликты.
8. Какие характеристики личности влияют на возникновение конфликтов?

Практические задания:

1. Для понимания сущности и причин возникновения внутриличностного конфликта большое значение имеет анализ таких черт личности, как ответственность за свои поступки и судьбу, умение преодолевать трудности, внутреннее согласие с самим собой, с одной стороны, и несамостоятельность, постоянное подчинение чужой воле, перекладывание своей вины на других людей, – с другой. Проведите нижеперечисленные тесты и сделайте выводы о степени вашей подверженности внутриличностным конфликтам и уровне вашей сопротивляемости им.

Тест «Кто я? Капитан? Рулевой? Пассажир?»

Тест Рейдаса «Уверенность в себе»

Опросник Айзенка «Исследование экстраверсии-интроверсии»

Тест на стрессоустойчивость.

2. Опишите возможности перехода конструктивного конфликта в деструктивный и обратно, деструктивного – в конструктивный.
3. Определите типы возникающих конфликтов в зависимости от тех или иных вариантов их регулирования.

Ваши соседи, живущие этажом выше, нередко доставляют вам неудобства тем, что устраивают шумные гулянки, допоздна ноют, танцуют, слушают музыку. Вам это надоело, и вы решаетесь как-то утихомирить соседей. Ваши действия:

а) стучите металлическим предметом по трубам центрального отопления;

б) поднимаетесь к соседям и лично «выясняете отношения»;

в) обращаетесь к управдому или в полицию, чтобы вам обеспечили надлежащий покой.

Практическое занятие 3

Тема 3. Анализ конфликта

Цель: формировать умения выделять причины конфликта, различать факторы, влияющие на управляемость конфликта и конструктивность его протекания.

Вопросы для обсуждения:

1. Подходы к анализу конфликта.
2. Оценка конфликтной ситуации.
3. Анализ конфликтного взаимодействия.

Контрольные вопросы:

1. Что такое ситуационный контекст конфликта?
2. Дайте характеристику конкурентному и кооперативному характеру отношений в конфликте.
3. Всегда ли для развития конфликта необходим объект конфликта, от чего это зависит?
4. Почему объект конфликта должен быть неделим?
5. Что такое эскалация конфликта?
6. Назовите основные единицы анализа конфликтной ситуации.

Практическое задание:

Опишите любую конфликтную ситуацию в сфере торговли.

Выделите и проанализируйте следующие элементы конфликта:

- объект конфликта;
- предмет конфликта;
- участников конфликта;
- ранг оппонентов;
- среду конфликта;
- субъективное восприятие конфликта оппонентами;
- переход конфликта из сферы деловых отношений в личностную сферу (если был);
- личностные элементы конфликта.

Каковы возможные пути разрешения данного конфликта? Какой из них оптимальный?

Практические занятия 4-5

Тема 4. Управление конфликтом

Цель: формировать навыки бесконфликтного общения, предупреждения конфликтов и снятия напряжения в общении; формировать умения использовать техники активного слушания, «Я – высказывания» в управлении конфликтной ситуацией.

Вопросы для обсуждения:

1. Методы управления и предупреждения конфликтов.
2. Этап открытого обсуждения конфликта и его значение в разрешении конфликта.
3. Факторы, влияющие на адекватность отражения конфликта.
4. Факторы, влияющие на управляемость конфликта.
5. Правила бесконфликтного поведения.

Контрольные вопросы:

1. В чём психологическое преимущество «Я-высказывания» при предъявлении претензии?

В конфликтах какого уровня рекомендуется использование данной техники?
2. Какова структура «Я-высказывания?»
3. Почему каждый из конфликтующих видит недостатки других и не осознает собственных?
4. Что значит уметь слушать другого в конфликте?
5. Назовите факторы, влияющие на адекватность отражения конфликта.
6. Назовите факторы, влияющие на управляемость конфликта.
7. Назовите правила бесконфликтного общения.

Практическое задание:

Дайте характеристику нижеследующих конфликтных ситуаций. Разрешите их с помощью «Я-высказывания», не доводя до инцидента.

А. Недавно ваш приятель купил автомобиль. Он в восторге от него и любит ездить довольно быстро. Вам страшно, когда он управляет машиной, и вы сидите рядом.

Б. В торговый зал вошел молодой человек с девушкой. В мебельном отделе молодой человек проводит рукой по дивану и роняет ценник. Затем пытается поскорее уйти. Вы это заметили и…

В. Покупательнице понравилась шаль в художественно оформленной витрине. Продавец предлагает другую шаль.

- Я хочу именно эту, - настаивает покупательница.

- Мы с витрины не снимаем, - отвечает продавец.

Вы решаете….

Г. (Из рассказа продавца). Ходит ко мне один пенсионер раза два в неделю и спрашивает: «Когда будут в продаже водопроводные краны?» Я ему отвечаю: «К сожалению, у нас в продаже водопроводных кранов не бывает, они продаются в магазине «Бытовая техника». И адрес ему сообщаю. А на следующей неделе «мой» покупатель опять перед прилавком и опять вопрос: «Когда же будут в продаже водопроводные краны?»

Практические занятия 6-7

Тема 5. Разрешение конфликтов

Цель: познакомить студентов с техниками поведения и саморегуляции в конфликте; формировать умение разрабатывать схемы разрешения конфликта; использовать технику медиации в разрешении межличностных конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1. Факторы, влияющие на разрешение конфликта.
2. Силовые и переговорные способы разрешения конфликтов. Особенности и преимущества переговоров.
3. Метод принципиальных переговоров Р. Фишера и У. Юри.
4. Разрешение конфликта с помощью посредника. Задачи посредника.
5. Уровни конфликта по Д. Дэна. Метод медиации в межличностных конфликтах.

Контрольные вопросы:

1. Какие составляющие необходимы для определения существа конфликта?
2. Как должен идти поиск путей разрешения конфликта?
3. Какие могут быть алгоритмы разрешения конфликта?
4. Какую информацию о себе необходимо сообщить другому при разрешении конфликта?
5. Психологи отмечают, что, с одной стороны, необходимо вербализовать свои чувства,

состояния во время конфликта, а с другой – это рискованно. Почему?

6. В чем заключается подготовка конфликтующих сторон к переговорам?
7. Назовите этапы процесса ведения переговоров.
8. Что является показателем успешности переговоров?
9. В чем заключается метод медиации в межличностных конфликтах?

Практические задания:

1. В вашей организации есть работа, которую вы хотели бы делать. Но вам поручают другую, для вас неинтересную, нетворческую. Какой из вариантов действий вы изберете? Объясните вашу позицию.

1. *Продолжите корпеть над тем, что вам поручают в надежде на то, что ваша преданность делу будет вознаграждена.*
2. *Пожалуетесь сотрудникам, что теряете время впустую.*
3. *Напишите письмо руководству.*
4. *Скажете руководителю, что хотите делать другую работу, а вашу пусть делает кто-то другой.*
5. *Станете говорить всем, что рассчитываете получить работу в другой организации.*
6. *Начнете без лишних разговоров подыскивать работу в другой организации.*
7. *Наметите план и покажете его руководителю, сказав, что вы могли бы делать еще и многое другое.*

2. Проанализируйте конфликтные ситуации. Какие рекомендации по разрешению данных конфликтов Вы можете предложить?

А. Сейлз-менеджер выставил клиенту счет со скидкой или пообещал бесплатную доставку, хоть обычно доставка платная, а его руководитель заявляет, что это делать нельзя и нужно условия договоренности изменить.

Б. Менеджер по продажам компании вернулся из отпуска и узнал о том, что его крупнейший клиент больше с компанией не работает. Причина прозаична: подменяющий на время отпуска коллега за неделю (!) не нашел времени на то, чтобы выставить счет и ввести в CRM полученную от клиента заявку. Клиент, который ежедневно делал довольно крупные заказы и также ежедневно получал заказанный товар, был вынужден найти другого поставщика.

В. В отделе продаж делили клиента: за день ему позвонили три менеджера по продажам, причем каждый следующий предлагал скидку больше чем та, на которую клиент договорился с предыдущим менеджером. Клиента, к счастью, не потеряли. Но клиент сработал с максимально возможной скидкой, практически в ноль. Три менеджера по продажам временно не общаются друг с другом. Руководитель отдела продаж искренне удивлен, почему введенная система конкуренции в отделе, которая должна была заставить менеджеров по продажам работать активнее, не только не увеличила продажи, но и ухудшила ситуацию в отделе.

Практическое занятие 8

Тема 6. Производственные конфликты

Цель: расширить знания об особенностях производственных конфликтов; формировать умения выбирать стратегию поведения в конфликте; различать манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействовать им.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и виды производственных конфликтов.

2. Позиция руководителя при производственном конфликте.
3. Работа с внутренними конфликтами сотрудников.
4. Стратегии работы руководителя с предметом разногласий и с лидерами.
5. Манипуляции в конфликте.
6. Профилактика конфликтов.

Контрольные вопросы:

1. Что такое конфликт в организации? Каковы его структурные элементы?
2. Назовите и сравните виды конфликтов в организации.
3. Каковы характерные признаки конфликтных ситуаций?
4. Какова роль внутриорганизационных конфликтов в организациях?
5. Назовите типы производственных конфликтов.
6. Что такое трудовой конфликт в организации? Какова его значимость сегодня?
7. В чем заключается специфика инновационного конфликта?
8. Назовите типы разрешения конфликта в организации.

Практические задания:

1. Проанализируйте ситуацию «эффективный товаровед».

У предпринимателя — эффективный товаровед, одной из важнейших функций которого является продажа товара за наличные. Этот товаровед выполняет свою работу намного успешнее всех других продавцов товара. Вклад этого работника в экономическое благополучие фирмы весьма существенен. Но вдруг до предпринимателя доходит слух, что его эффективный товаровед продает товар значительно выше установленной фирмой стоимости, а разницу кладет себе в карман. Предприниматель проводит скрытую проверку и убеждается, что так оно и есть. Он в раздумье:

- то ли увольнять нечестного, хотя и очень полезного товароведа;
- то ли делать вид, что ничего необычного не происходит;
- то ли провести с ним беседу.

Предприниматель решил посоветоваться со своим дядей, который два года назад порекомендовал ему на работу этого товароведа,

Выберите для себя одну из трех указанных ролей (предприниматель, дядя, товаровед), которая наиболее соответствует вашему жизненному опыту, и изложите свою позицию в данной конфликтной ситуации.

2. Выполните тест «Моя тактика ведения переговоров» (Власова Н. И. ...И проснешься боссом. Справочник по психологии управления. Ч. 2. – Новосибирск. 1994. – С. 184 – 185) (см. приложение 2). Оцените, что преобладает (сотрудничество или противоборство) в вашем поведении. А также определите, на что вы больше ориентированы: на стремление во что бы то ни стало добиться победы, доказать свое или на стремление к совместному решению проблемы.

Задания к практическим занятиям
для студентов заочной формы обучения

Практическое занятие 1

Темы 3-4. Анализ конфликта. Управление конфликтом

Цель: формировать умения выделять причины конфликта, навыки бесконфликтного общения, предупреждения конфликтов и снятия напряжения в общении; формировать

умения использовать техники активного слушания, «Я – высказывания» в управлении конфликтной ситуацией.

Вопросы для обсуждения:

1. Подходы к анализу конфликта.
2. Оценка конфликтной ситуации.
3. Анализ конфликтного взаимодействия.
4. Методы управления и предупреждения конфликтов.
5. Этап открытого обсуждения конфликта и его значение в разрешении конфликта.
6. Факторы, влияющие на адекватность отражения конфликта.
7. Факторы, влияющие на управляемость конфликта.
8. Правила бесконфликтного поведения.

Практические задания:

1. Опишите любую конфликтную ситуацию в сфере торговли.

Выделите и проанализируйте следующие элементы конфликта:

- объект конфликта;
- предмет конфликта;
- участников конфликта;
- ранг оппонентов;
- среду конфликта;
- субъективное восприятие конфликта оппонентами;
- переход конфликта из сферы деловых отношений в личностную сферу (если был);
- личностные элементы конфликта.

Каковы возможные пути разрешения данного конфликта? Какой из них оптимальный?

2. Дайте характеристику нижеследующих конфликтных ситуаций. Разрешите их с помощью «Я-высказывания», не доводя до инцидента.

А. Недавно ваш приятель купил автомобиль. Он в восторге от него и любит ездить довольно быстро. Вам страшно, когда он управляет машиной, и вы сидите рядом.

Б. В торговый зал вошел молодой человек с девушкой. В мебельном отделе молодой человек проводит рукой по дивану и роняет ценник. Затем пытается поскорее уйти. Вы это заметили и…

В. Покупательнице понравилась шаль в художественно оформленной витрине. Продавец предлагает другую шаль.

- Я хочу именно эту, - настаивает покупательница.

- Мы с витрины не снимаем, - отвечает продавец.

Вы решаете….

Г. (Из рассказа продавца). Ходит ко мне один пенсионер раза два в неделю и спрашивает: «Когда будут в продаже водопроводные краны?» Я ему отвечаю: «К сожалению, у нас в продаже водопроводных кранов не бывает, они продаются в магазине «Бытовая техника». И адрес ему сообщаю. А на следующей неделе «мой» покупатель опять перед прилавком и опять вопрос: «Когда же будут в продаже водопроводные краны?»

Практическое занятие 2

Тема 5. Разрешение конфликтов

Цель: познакомить студентов с техниками поведения и саморегуляции в конфликте; формировать умение разрабатывать схемы разрешения конфликта; использовать технику медиации в разрешении межличностных конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1. Факторы, влияющие на разрешение конфликта.
2. Силовые и переговорные способы разрешения конфликтов. Особенности и преимущества переговоров.
3. Метод принципиальных переговоров Р. Фишера и У. Юри.
4. Разрешение конфликта с помощью посредника. Задачи посредника.
5. Уровни конфликта по Д. Дэна. Метод медиации в межличностных конфликтах.

Практические задания:

1. В вашей организации есть работа, которую вы хотели бы делать. Но вам поручают другую, для вас неинтересную, нетворческую. Какой из вариантов действий вы изберете? Объясните вашу позицию.

1. Продолжите корпеть над тем, что вам поручают в надежде на то, что ваша преданность делу будет вознаграждена.
2. Пожалуетесь сотрудникам, что теряете время впустую.
3. Напишите письмо руководству.
4. Скажете руководителю, что хотите делать другую работу, а вашу пусть делает кто-то другой.
5. Станете говорить всем, что рассчитываете получить работу в другой организации.
6. Начнете без лишних разговоров подыскивать работу в другой организации.
7. Наметите план и покажете его руководителю, сказав, что вы могли бы делать еще и многое другое.

2. Проанализируйте конфликтные ситуации. Какие рекомендации по разрешению данных конфликтов Вы можете предложить?

А. Сейлз-менеджер выставил клиенту счет со скидкой или пообещал бесплатную доставку, хоть обычно доставка платная, а его руководитель заявляет, что это делать нельзя и нужно условия договоренности изменить.

Б. Менеджер по продажам компании вернулся из отпуска и узнал о том, что его крупнейший клиент больше с компанией не работает. Причина прозаична: подменяющий на время отпуска коллега за неделю (!) не нашел времени на то, чтобы выставить счет и ввести в CRM полученную от клиента заявку. Клиент, который ежедневно делал довольно крупные заказы и также ежедневно получал заказанный товар, был вынужден найти другого поставщика.

В. В отделе продаж делили клиента: за день ему позвонили три менеджера по продажам, причем каждый следующий предлагал скидку больше чем та, на которую клиент

договорился с предыдущим менеджером. Клиента, к счастью, не потеряли. Но клиент сработал с максимально возможной скидкой, практически в ноль. Три менеджера по продажам временно не общаются друг с другом. Руководитель отдела продаж искренне удивлен, почему введенная система конкуренции в отделе, которая должна была заставить менеджеров по продажам работать активнее, не только не увеличила продажи, но и ухудшила ситуацию в отделе.