



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ  
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Управление качеством»

## **«Использование теории игр для решения конфликтных ситуаций»**

**Методические указания**  
к проведению практических занятий  
по дисциплине  
**«Основы моделирования управленческих  
задач»**

Авторы:  
Димитров В.П.  
Катаев В.С.

Ростов-на-Дону, 2013



## Аннотация

Методические указания предназначены для проведения практических работ со студентами, обучающихся по направлению 221400 «Управление качеством». Рассматривается методика проведения деловых игр. Приводятся сюжеты деловых игр.

## Авторы

Заведующий кафедрой «Управление качеством» ДГТУ д.т.н., профессор Димитров Валерий Петрович

Старший преподаватель кафедры «Управление качеством» Катаев Виктор Сергеевич





## Оглавление

<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>4</b>
Игра 1. «Точка зрения» .....	4
Игра 2. «Компетентность» .....	5
Игра 3. «Научно–исследовательская лаборатория» .....	5
<b>ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.....</b>	<b>6</b>
<b>РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА.....</b>	<b>6</b>



## Использование теории игр для решения конфликтных ситуаций

### ВВЕДЕНИЕ

Целью работы является приобретение навыков использования деловых игр для решения конфликтных ситуаций.

Задачи. Научиться строить разумные стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Теория игр представляет собой математическую теорию конфликтных ситуаций. Ее цель – выработка рекомендаций по разумному поведению участников конфликта. Каждая непосредственно взятая из практики конфликтная ситуация очень сложна, и ее анализ затруднен наличием привходящих, несущественных факторов. Чтобы сделать возможным математический анализ конфликта, строится его математическая модель. Такую модель называют *игрой*.

От реального конфликта игра отличается тем, что ведется по определенным *правилам*. Эти правила указывают «права и обязанности» участников, а также исход игры – выигрыш или проигрыш каждого участника в зависимости от сложившейся обстановки.

Приведём несколько "сюжетов" деловых игр.

#### Игра 1. «Точка зрения»

Участники: оппоненты – группы учащихся, отстаивающих ту или иную точку зрения; наблюдатели – преподаватель с несколькими помощниками.

Содержание игры: две группы студентов доказывают правильность противоположных точек зрения. Так могут моделироваться столкновения мнений из разных социальных слоев, противоборствующих лагерей, ученых разных эпох.

**До игры:** преподаватель заранее объявляет тему спора, снабжает студентов необходимыми знаниями, фактами.

#### **Во время игры:**

1. Группы обсуждают свои аргументы и возможные контраргументы противников.
2. Группы вступают в диспут.
3. Группа наблюдателей оценивает: кто был логичнее? кто более убедителен эмоционально? кто допускает ошибки, некорректности в споре (переход на личности...)?

Пример.

Нужно доказать, что черное – это белое, а белое – это



## Использование теории игр для решения конфликтных ситуаций

черное. Подготовка к такому диспуту заключается в «перевертывании доски», т. е. в обдумывании того, что может сказать противник.

### Игра 2. «Компетентность»

Участники: конкуренты – две команды учащихся; наниматели – группа студентов, определяющих победителя (нанимают на работу);

арбитр – руководитель игры, решающий спорные вопросы.

До игры:

1. Руководитель знакомит аудиторию со схемой игры.
2. Команды придумывают друг для друга несколько заданий по теме (например, по пять: два репродуктивных вопроса, один – творческий и две задачи).

3. Команды поочередно дают друг другу задания. Соперник его выполняет. Если соперник не справляется, то задающая вопрос команда сама должна на него ответить. Одновременно с этим фирма-наниматель оценивает, например, по пятибалльной системе каждое задание и по десятибалльной системе — каждый ответ.

4. Наниматели совещаются и принимают решение – кто принят на работу. Руководитель в это время делает краткий «разбор полета», обращает внимание на ошибки, делает выводы.

### Игра 3. «Научно–исследовательская лаборатория»

Участники: заказчик – эту роль выполняет руководитель или специально подготовленный студент; изобретатели, или исследователи, или исполнители – в зависимости от вида задания – группа или несколько групп студентов; приемная комиссия – эту роль тоже берет на себя руководитель, но уже с 2-3 помощниками.

До игры: руководитель готовит задания.

Во время игры:

1. Группы решают задачи. Если тема подходящая для мозгового штурма, то используют учебный мозговой штурм. Заказчика можно привлекать как консультанта.

2. Группы обрабатывают результат: обсуждают план доклада, готовят плакат, выбирают докладчика (группу докладчиков), которые будут представлять результат.

3. Докладчик представляет результат работы. Приемная



## Использование теории игр для решения конфликтных ситуаций

комиссия анализирует результаты, принимает (или нет) решения. Если задача имеет контрольное решение, руководитель может рассказать его аудитории.

Если группы решают одну и ту же задачу, приемная комиссия определяет, чьи решения лучше. В качестве задания можно использовать и разработку проектов, и домашние эксперименты.

сети (или "графа выбора"), на которой линия, соединяющая варианты, указывает на несовместимые сочетания.

### **ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

До занятия:

Студенты делятся на две группы-команды, в соответствии с темой деловой игры. Изучают материалы по теме игры.

На занятии:

Команды получают задание на игру. Выполняют задания и представляют решения.

Преподаватель определяет победителя.

### **РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА**

1. Системный анализ: Учебное пособие /Девятков Д.Х. и др.– Магнитогорск: Издательство МГТУ, 2001.– 67 с.