

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра производственного менеджмента

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Института управления и
государственной службы
Р.Т. Харьковский
(подпись)
2023 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление конфликтами персонала в организации»

По направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом
Магистерская программа «Управление персоналом государственной службы
и корпораций»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление конфликтами персонала в организации» по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом, магистерская программа «Управление персоналом государственной службы и корпораций» – 31 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление конфликтами персонала в организации» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.04.03 «Управление персоналом» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 958).

СОСТАВИТЕЛЬ:

д-р экон. наук, профессор Родионов А.В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры производственного менеджмента «21» 03 2023 г., протокол № 11

Заведующий кафедрой
производственного менеджмента _____ Родионов А.В.

Переутверждена: «_____» ____ 20__ года, протокол № ____

Директор института
управления и государственной службы _____ Харьковский Р.Г.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы «12» 04 2023 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической
комиссии института _____ Резник А.А.

© Родионов А.В. 2023 год
© ФГБОУ ВО «ЛПУ им. В. ДАЛЯ», 2023 год

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – формирование у студентов представления о сущности конфликтов в организации, поливариантности взглядов на сущность и структуру конфликтов через освоение различных концепций и подходов к изучению данного явления.

Задачи:

ознакомление студентов с основными понятиями курса, понятие конфликта как психологического феномена;

ознакомление с особенностями и видами конфликтов, внешними проявлениями путями преодоления конфликтов;

ознакомить студентов с формами, способами и условиями управления конфликтами;

формирование представления и первичное овладение технологией разрешения конфликтов в организации.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Управление конфликтами персонала в организации» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана, дает возможность анализировать процессы и явления, происходящие в обществе, давать психологическую характеристику личности, интерпретировать собственные психические состояния, владеть простейшими приемами психической саморегуляции, осознавать закономерности межличностных отношений в быту и организованном коллективе, использовать методы психолого-педагогической диагностики для характеристики личности и коллектива.

Содержание дисциплины логически взаимосвязано с дисциплинами: «Современные тенденции управления персоналом», «Технологии управления обучением и развитие персонала» и др.

Дисциплина способствует овладению базовым набором знаний, умений и практических навыков, необходимых для формирования целостного системного представления сущности управленческих и экономических проблем, особенностях экономической деятельности, ресурсного обеспечения и организации управления, а также получение глубоких теоретических знаний, практических навыков в области конфликтологии.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для	УК-3.1. Знает правила командной работы, необходимые условия для эффективной командной работы; УК-3.2. Планирует командную работу, распределяет	знать: законы психики человека, действие психофизиологических механизмов, видов и функций познавательных, волевых, эмоциональных психических

достижения поставленной цели	поручения и делегирует полномочия членам команды; организует обсуждение разных идей и мнений; прогнозирует результаты действий; вырабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели; УК-3.3. Осуществляет деятельность по организации и руководству работой команды для достижения поставленной цели;	процессов; закономерностей межличностных отношений в быту и трудовом коллективе, условий развития и формирования личности в группе; формы, средства и методы психологической деятельности; уметь: давать психологическую характеристику личности, интерпретировать собственные психические состояния, владеть простейшими приемами психической саморегуляции; осознавать закономерности межличностных отношений в быту и организованном коллективе; использовать методы психолого-педагогической диагностики для характеристики личности и коллектива; владеть: простейшими приемами психической саморегуляции; навыками рефлексии, адекватного оценивания результатов своей деятельности.
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Знает основные понятия истории, культурологии, закономерности и этапы развития духовной и материальной культуры народов мира, подходы к изучению культурных явлений, основные принципы межкультурного взаимодействия в зависимости от различных контекстов развития общества; многообразия культур и цивилизаций; УК-5.2. Определяет и применяет способы межкультурного	знать: причины возникновения и методы управления конфликтами и стрессами в организации; этические нормы деловых отношений; методики диагностики и управления конфликтами и стрессами; уметь: применять методы разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе; обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации;

	взаимодействия в различных социокультурных ситуациях; применяет научную терминологию и основные научные категории гуманитарного знания; УК-5.3. Владеет навыками применения способов межкультурного взаимодействия в различных социокультурных ситуациях; навыками самостоятельного анализа и оценки социальных явлений;	применять методики диагностики и управления конфликтами и стрессами; владеть: методиками разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе; способами регулирования этических норм взаимоотношений в организации; навыками работы в коллективе для реализации программы организационных изменений в части решения задач управления персоналом
ПК-3. Способен разрабатывать и обеспечивать реализацию стратегии, политик и технологий управления персоналом организации в динамичной среде и оценивать их социальную и экономическую эффективность	ПК-3.1. Знает методологические основы разработки и реализации стратегии, политик и технологий управления персоналом организации; ПК-3.2. Умеет разрабатывать стратегию, политику и технологии управления персоналом и проекты их реализации; ПК-3.3. Способен оценивать социальную и экономическую эффективность стратегии, политик и технологий управления персоналом организации в динамичной среде;	знать: признаки личной профессиональной деформации и профессионального выгорания, проявляемые при деловом общении; способы предупреждения и профилактики личной профессиональной деформации и профессионального выгорания; основы бесконфликтного делового общения; уметь: диагностировать и предупреждать личную профессиональную деформацию; отстаивать свою точку зрения при проведении переговоров; владеть: способностью преодолевать локальное сопротивление изменениям при деловом общении;

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) в том числе:	48	12

Лекции	12	6
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	36	6
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	96	132
Форма аттестации	зачет	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики

Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли. История развития отечественной конфликтологии. Зарождение и развитие конфликтологических идей в практических знаниях, религиозных учениях, искусстве и культуре, появление первых воззрений на конфликт. Становление и развитие частных конфликтологических наук - отраслей конфликтологии. Конфликтология: предмет, методы исследования и задачи. Современная конфликтология: актуальные теоретико-методологические и практические проблемы. Понятийный аппарат конфликтологии.

Тема 2. Конфликт как основная категория конфликтологии

Предмет и метод конфликта. Задачи и методы конфликтологии. Теоретико-методологические основы конфликтологии. Конфликтология в системе наук. Современные проблемы развития конфликтологии. Конфликтология как наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования.

Тема 3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций

Причины конфликтов. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные. Системно-структурный анализ в понимании природы конфликта Т. Парсонса. Концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера. Социальные столкновения и концепция позитивно-функционального конфликта. Конфликтная модель общества Р. Дарендорфа.

Тема 4. Структурная модель конфликта

Структурные элементы конфликта: субъекты, объекты, предмет. Этапы конфликта. Конфликтная ситуация, инцидент. Объект в конфликтологии. Предмет изучения конфликтологии. Место конфликтологии в ряду экономических, социологических и психологических дисциплин, ее значение как важной составной части менеджмента. Необходимость изучения конфликтологии для всех видов управленческой деятельности.

Тема 5. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления

Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта. Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта. Конфликтные личности, их роль в наличии конфликта. Участники конфликта: их роли, статусы, ранги, потенциалы. Сила оппонентов в конфликте. Ранги оппонентов: оппоненты нулевого, первого, второго и третьего рангов. Зависимость силы оппонента от его ранга. Субъективные характеристики сторон конфликта: потребности, мотивы, притязания, интересы, позиции, образы конфликтной ситуации. Формы неадекватного отражения конфликтной ситуации участниками конфликта и их влияние на конфликтную ситуацию. Понятие "большого" и "элементарного" конфликта.

Проблема типологизации конфликтов. Основания типологизации. Внутрилиchnостный конфликт. Межличностный конфликт. Семейный конфликт.

Тема 6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях

Стратегии поведения в конфликте: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Модель двойной заинтересованности в определении выбора эффективного стиля поведения.

Классификация конфликтов по способу их разрешения: антагонистические и компромиссные конфликты. Особенности их протекания, способы их разрешения. Классификация конфликтов по объектам конфликтующих сторон: внутрилиchnостные, внутригрупповые, конфликты между личностью и группой, межличностные конфликты.

Тема 7. Основы предупреждения конфликтов

Прогнозирование конфликта. Принципы профилактики конфликта. Технология предупреждения конфликтов. Этапы регулирования конфликта. Модели завершения конфликта: угасание, разрешение, урегулирование, перерастание в другой конфликт. Стратегии завершения конфликта: уклонение, приспособление, компромисс, конфронтация, принуждение (подавление).

Тема 8. Роль конфликтологии в управлении персоналом

Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Социальное партнерство как форма обеспечения взаимной заинтересованности наемных работников и предпринимателей.

Регулирование конфликта как форма ослабления остроты конфликта, ограничения и обеспечение его развития в сторону разрешения. Признание реальности конфликта, легитимация, структурирование групп как основные стадии регулирования конфликта, использование технологий смягчения конфликта через формы демократизации, сотрудничества, снижения напряженности, нормирования отношений.

Тема 9. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации

Педагогический и административный способы преодоления эмоциональных конфликтов. Убеждение и критика - одни из наиболее эффективных методов педагогического способа преодоления конфликтов. Главные принципы конструктивности критики. Структурные и

межличностные способы разрешения деловых конфликтов. Четыре структурных метода разрешения конфликтов: разъяснение требований к работе; использование координационных механизмов; установление комплексных целей для организации; использование системы вознаграждений.

Подбор, расстановка, адаптация и развитие персонала как средство предупреждения и разрешения конфликтов. Межличностные стили разрешения деловых конфликтов: тактика уклонения (игнорирования); тактика сглаживания (приспособления); тактика принуждения (соперничества); тактика компромисса; совместная работа над решением проблемы (сотрудничество).

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики	1	0,5
2	Конфликт как основная категория конфликтологии	1	0,5
3	Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций	1	1
4	Структурная модель конфликта	1	0,5
5	Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	2	0,5
6	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	2	0,5
7	Основы предупреждения конфликтов	2	0,5
8	Роль конфликтологии в управлении персоналом	1	1
9	Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации	1	1
Итого:		12	6

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики	4	0,5
2	Конфликт как основная категория конфликтологии	4	0,5
3	Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций	4	1
4	Структурная модель конфликта	4	0,5
5	Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	4	0,5
6	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	4	0,5
7	Основы предупреждения конфликтов	4	0,5
8	Роль конфликтологии в управлении персоналом	4	1
9	Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации	4	1
Итого:		36	6

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1	Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск научных источников, написание и оформление рефератов	10	14
2	Конфликт как основная категория конфликтологии	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск научных источников, написание и оформление рефератов	10	14
3	Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск научных источников, написание и оформление рефератов	10	14
4	Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск научных источников, написание и оформление рефератов	11	15
5	Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск научных источников, написание и оформление рефератов	11	15
6	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск научных источников, написание и оформление рефератов	11	15
7	Основы предупреждения конфликтов	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск научных источников, написание	11	15

		и оформление рефератов		
8	Роль конфликтологии в управлении персоналом	Подготовка к практи- ческим занятиям, самостоятельный поиск научных источников, написание и оформление рефератов	11	15
9	Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации	Подготовка к практи- ческим занятиям, самостоятельный поиск научных источников, написание и оформление рефератов	11	15
Итого:			96	132

4.7. Курсовые работы не предусмотрены учебным планом

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-

образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Конфликтология: Учебник / А.В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб. – М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2015. – 336 с. – <http://znanium.com/bookread.php?book=203000>

2. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / О. З. Муштур, А.Ю. Деев, О. С. Которова и др.; под общ. ред. О. З. Муштука. - 2-е изд., перераб. и доп. – М. : МФПА, 2016. – 320 с. – <http://znanium.com/bookread.php?book=451223>

3. Организационная конфликтология: Учеб. пособие / К.В. Решетникова. – М. : ИНФРА-М, 2009. – 175 с. – <http://znanium.com/bookread.php?book=156889>

4. Политическая конфликтология: Учебное пособие / Г.И. Козырев. – М. : ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. – 432 с. – <http://znanium.com/bookread.php?book=305815>

5. Козырев Г. И. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. – М. : ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. – 304 с. – URL:<http://znanium.com/bookread.php?book=185227>

б) дополнительная литература:

1. Балан В.П. Управление конфликтами : учебное пособие для вузов / В.П. Балан, А.В. Душкин, В.И. Новосельцев и др. ; Под ред. профессора В.И. Новосельцева. – М. : Горячая линия-Телеком, 2015. – 160 с. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204712.html>

2. Чуркина М. Управленческая эффективность руководителя / М. Чуркина, Н. Жадько. – М. : Альпина Паблишер, 2016. – 236 с. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961410051.html>

3. Адлер Ю.П. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Управление конфликтами - задача менеджмента : учеб. пособие / Ю.П. Адлер. – М. : МИСиС, 2020. – 103 с. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785907226623.html>

4. Балан В.П. Конфликтология : учебное пособие для вузов / В.П. Балан, А.В. Душкин, В.И. Новосельцев и др. ; Под ред. профессора В.И. Новосельцева. – М. : Горячая линия - Телеком, 2015. – 342 с. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html>

5. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. - 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 240 с. – <http://znanium.com/bookread2.php?book=419052>

6. Фесенко О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс] : практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. – М. : ФЛИНТА, 2014. – 128 с. – <http://znanium.com/bookread2.php?book=458059>

7. Анатомия трудового конфликта: Практическое пособие / В.А. Москвин. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 150 с. – <http://znanium.com/bookread2.php?book=469855>

в) Интернет-ресурсы:

Административно-управленческий портал – <http://www.aup.ru/>

Электронный журнал «Экономическая социология» – <http://ecsocman.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Управление конфликтами персонала в организации» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu

Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Видеоплеер	MediaPlayerClassic	http://mpc.darkhost.ru/

8. Оценочные средства по дисциплине
Паспорт
оценочных средств по учебной дисциплине
«Управление конфликтами персонала в организации»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания
компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Пороговый	знать: законы психики человека, действие психофизиологических механизмов, видов и функций познавательных, волевых, эмоциональных психических процессов; закономерностей межличностных отношений в быту и трудовом коллективе, условий развития и формирования личности в группе; формы, средства и методы психологической деятельности;
		Базовый	уметь: давать психологическую характеристику личности, интерпретировать собственные психические состояния, владеть простейшими приемами психической саморегуляции; осознавать закономерности межличностных отношений в быту и организованном коллективе; использовать методы психолого-педагогической диагностики для характеристики личности и коллектива;
		Высокий	владеть: простейшими приемами психической саморегуляции; навыками рефлексии, адекватного оценивания результатов своей деятельности.
Заключительный			
Начальный	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Пороговый	знать: причины возникновения и методы управления конфликтами и стрессами в организации; этические нормы деловых отношений; методики диагностики и управления конфликтами и стрессами;

Основной		Базовый	<i>уметь:</i> применять методы разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе; обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации; применять методики диагностики и управления конфликтами и стрессами;
		Высокий	<i>владеть:</i> методиками разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе; способами регулирования этических норм взаимоотношений в организации; навыками работы в коллективе для реализации программы организационных изменений в части решения задач управления персоналом
Начальный	ПК-3. Способен разрабатывать и обеспечивать реализацию стратегии, политик и технологий управления персоналом организации в динамичной среде и	Пороговый	<i>знать:</i> признаки личной профессиональной деформации и профессионального выгорания, проявляемые при деловом общении; способы предупреждения и профилактики личной профессиональной деформации и профессионального выгорания; основы бесконфликтного делового общения;
Основной	оценивать их социальную и экономическую эффективность	Базовый	<i>уметь:</i> диагностировать и предупреждать личную профессиональную деформацию; отстаивать свою точку зрения при проведении переговоров;
Заключительный		Высокий	<i>владеть:</i> способностью преодолевать локальное сопротивление изменениям при деловом общении;

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-3.	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную	УК-3.1. Знает правила командной работы, необходимые условия для эффективной командной работы;	Тема 1. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики	2

		стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.2. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды; организует обсуждение разных идей и мнений; прогнозирует результаты действий; вырабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели;	Тема 2. Конфликт как основная категория конфликтологии	2
			УК-3.3. Осуществляет деятельность по организации и руководству работой команды для достижения поставленной цели;	Тема 3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций	2
2	УК-5.	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Знает основные понятия истории, культурологии, закономерности и этапы развития духовной и материальной культуры народов мира, подходы к изучению культурных явлений, основные принципы межкультурного взаимодействия в зависимости от различных контекстов развития общества; многообразие культур и цивилизаций;	Тема 4. Структурная модель конфликта	2
			УК-5.2. Определяет и применяет способы межкультурного взаимодействия в различных социокультурных ситуациях; применяет научную терминологию и основные научные категории гуманитарного знания;	Тема 5. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	2
			УК-5.3. Владеет навыками применения способов межкультурного взаимодействия в различных социокультурных ситуациях; навыками самостоятельного анализа и оценки социальных явлений;	Тема 6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	2

3	ПК-3	Способен разрабатывать и обеспечивать реализацию стратегии, политик и технологий управления персоналом организации в динамичной среде и оценивать их социальную и экономическую эффективность	ПК-3.1. Знает методологические основы разработки и реализации стратегии, политик и технологий управления персоналом организации;	Тема 7. Основы предупреждения конфликтов	2
			ПК-3.2. Умеет разрабатывать стратегию, политику и технологии управления персоналом и проекты их реализации;	Тема 8. Роль конфликтологии в управлении персоналом	2
			ПК-3.3. Способен оценивать социальную и экономическую эффективность стратегии, политик и технологий управления персоналом организации в динамичной среде;	Тема 9. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации	2

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Знает правила командной работы, необходимые условия для эффективной командной работы;	знать: законы психики человека, действие психофизиологических их механизмов, видов и функций познавательных, волевых, эмоциональных психических процессов; уметь: давать психологическую характеристику личности, интерпретировать собственные психические состояния, владеть простейшими приемами психической саморегуляции; владеть: простейшими	Тема 1. Возникновение и развитие конфликтологии и как теории и практики	доклад, сообщение, тестовые задания, рефераты

			приемами психической саморегуляции;		
		УК-3.2. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды; организует обсуждение разных идей и мнений; прогнозирует результаты действий; вырабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели;	знать: закономерностей межличностных отношений в быту и трудовом коллективе, условий развития и формирования личности в группе; уметь: осознавать закономерности межличностных отношений в быту и организованном коллективе; владеть: навыками рефлексии, адекватного оценивания результатов своей деятельности.	Тема 2. Конфликт как основная категория конфликтологи и	доклад, сообщение, тестовые задания, рефераты
		УК-3.3. Осуществляет деятельность по организации и руководству работой команды для достижения поставленной цели;	знать: формы, средства и методы психологической деятельности; уметь: использовать методы психолого-педагогической диагностики для характеристики личности и коллектива; владеть: навыками рефлексии, адекватного оценивания результатов своей деятельности.	Тема 3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций	доклад, сообщение, тестовые задания, рефераты
2	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе	УК-5.1. Знает основные понятия истории, культурологии, закономерности	знать: причины возникновения и методы управления конфликтами и стрессами в	Тема 4. Структурная модель конфликта	доклад, сообщение, тестовые задания, рефераты

	межкультурно о взаимодействия	и этапы развития духовной и материальной культуры народов мира, подходы к изучению культурных явлений, основные принципы межкультурного взаимодействия в зависимости от различных контекстов развития общества; многообразия культур и цивилизаций;	организации; уметь: применять методы разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе; владеть: методиками разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе;		
	УК-5.2. Определяет и применяет способы межкультурного взаимодействия в различных социокультурных ситуациях; применяет научную терминологию и основные научные категории гуманитарного знания;	знать: этические нормы деловых отношений; уметь: обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации; владеть: способами регулирования этических норм взаимоотношений в организации;	Тема 5. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	доклад, сообщение, тестовые задания, рефераты	
	УК-5.3. Владеет навыками применения способов межкультурного взаимодействия в различных социокультурных ситуациях; навыками самостоятельного анализа и оценки социальных	знать: методики диагностики и управления конфликтами и стрессами; уметь: применять методики диагностики и управления конфликтами и стрессами; владеть: навыками работы в	Тема 6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	доклад, сообщение, тестовые задания, рефераты	

		явлений;	коллективе для реализации программы организационных изменений в части решения задач управления персоналом		
3	ПК-3. Способен разрабатывать и обеспечивать реализацию стратегии, политик и технологий управления персоналом организации в динамичной среде и оценивать их социальную и экономическую эффективность	ПК-3.1. Знает методологические основы разработки и реализации стратегии, политик и технологий управления персоналом организации;	знать: признаки личной профессиональной деформации и профессионального выгорания, проявляемые при деловом общении; уметь: диагностировать и предупреждать личную профессиональную деформацию; владеть: способностью преодолевать локальное сопротивление изменениям при деловом общении;	Тема 7. Основы предупреждения конфликтов	доклад, сообщение, тестовые задания, рефераты
		ПК-3.2. Умеет разрабатывать стратегию, политику и технологии управления персоналом и проекты их реализации;	знать: способы предупреждения и профилактики личной профессиональной деформации и профессионального выгорания; уметь: отстаивать свою точку зрения при проведении переговоров; владеть: способностью преодолевать локальное сопротивление изменениям при деловом общении;	Тема 8. Роль конфликтологии и в управлении персоналом	доклад, сообщение, тестовые задания, рефераты

		ПК-3.3. Способен оценивать социальную и экономическую эффективность стратегии, политик и технологий управления персоналом организации в динамичной среде;	знать: основы бесконфликтного делового общения; уметь: отстаивать свою точку зрения при проведении переговоров; владеть: способностью преодолевать локальное сопротивление изменениям при деловом общении;	Тема 9. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации	доклад, сообщение, тестовые задания, рефераты
--	--	--	--	--	---

1. Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений):

1. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли.
2. История развития отечественной конфликтологии.
3. Зарождение и развитие конфликтологических идей в практических знаниях, религиозных учениях, искусстве и культуре, появление первых воззрений на конфликт.
4. Становление и развитие частных конфликтологических наук - отраслей конфликтологии.
5. Конфликтология: предмет, методы исследования и задачи.
6. Современная конфликтология: актуальные теоретико-методологические и практические проблемы.
7. Предмет и метод конфликта. Задачи и методы конфликтологии.
8. Теоретико-методологические основы конфликтологии.
9. Современные проблемы развития конфликтологии.
10. Конфликтология как наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования.
11. Причины конфликтов.
12. Системно-структурный анализ в понимании природы конфликта Т. Парсонса.
13. Концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера.
14. Социальные столкновения и концепция позитивно-функционального конфликта.
15. Конфликтная модель общества Р. Дарендорфа.
16. Структурные элементы конфликта: субъекты, объекты, предмет.
17. Этапы конфликта. Конфликтная ситуация, инцидент. Объект в конфликтологии. Предмет изучения конфликтологии.
18. Место конфликтологии в ряду экономических, социологических и психологических дисциплин, ее значение как важной составной части менеджмента.

19. Необходимость изучения конфликтологии для всех видов управленческой деятельности.
20. Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта.
21. Конфликтные личности, их роль в наличии конфликта.
22. Участники конфликта: их роли, статусы, ранги, потенциалы.
23. Сила оппонентов в конфликте. Ранги оппонентов: оппоненты нулевого, первого, второго и третьего рангов. Зависимость силы оппонента от его ранга.
24. Субъективные характеристики сторон конфликта: потребности, мотивы, притязания, интересы, позиции, образы конфликтной ситуации.
25. Формы неадекватного отражения конфликтной ситуации участниками конфликта и их влияние на конфликтную ситуацию. Понятие "большого" и "элементарного" конфликта.
26. Проблема типологизации конфликтов. Основания типологизации.
27. Внутриличностный конфликт.
28. Межличностный конфликт.
29. Семейный конфликт.
30. Стратегии поведения в конфликте: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс.
31. Модель двойной заинтересованности в определении выбора эффективного стиля поведения.
32. Классификация конфликтов по способу их разрешения: антагонистические и компромиссные конфликты. Особенности их протекания, способы их разрешения.
33. Классификация конфликтов по объектам конфликтующих сторон: внутриличностные, внутригрупповые, конфликты между личностью и группой, межличностные конфликты.
34. Прогнозирование конфликта. Принципы профилактики конфликта.
35. Технология предупреждения конфликтов.
36. Этапы регулирования конфликта.
37. Модели завершения конфликта: угасание, разрешение, урегулирование, перерастание в другой конфликт.
38. Стратегии завершения конфликта: уклонение, приспособление, компромисс, конфронтация, принуждение (подавление).
39. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
40. Социальное партнерство как форма обеспечения взаимной заинтересованности наемных работников и предпринимателей.
41. Регулирование конфликта как форма ослабления остроты конфликта, ограничения и обеспечение его развития в сторону разрешения.
42. Признание реальности конфликта, легитимация, структурирование групп как основные стадии регулирования конфликта, использование технологий смягчения конфликта через формы демократизации, сотрудничества, снижения напряженности, нормирования отношений.
43. Педагогический и административный способы преодоления

эмоциональных конфликтов.

44. Убеждение и критика - одни из наиболее эффективных методов педагогического способа преодоления конфликтов.

45. Главные принципы конструктивности критики.

46. Структурные и межличностные способы разрешения деловых конфликтов.

47. Четыре структурных метода разрешения конфликтов: разъяснение требований к работе; использование координационных механизмов; установление комплексных целей для организации; использование системы вознаграждений.

48. Подбор, расстановка, адаптация и развитие персонала как средство предупреждения и разрешения конфликтов.

49. Межличностные стили разрешения деловых конфликтов: тактика уклонения (игнорирования); тактика сглаживания (приспособления); тактика принуждения (соперничества); тактика компромисса; совместная работа над решением проблемы (сотрудничество).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству доклад, сообщение

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

2. Типовые тестовые задания

1. Какое управленческое действие не относится к функциям конфликт-менеджера в организации?

- а) планирование;
- б) прогнозирование;
- в) мотивация;
- г) составление отчетов;
- д) управление продажами.

2. Укажите основной конструктивный метод разрешения конфликтов

- а) спор.
- б) сопереживание.
- в) переговоры.

3. Конфликт-менеджмент организации не включает в себя:

- а) вспомогательных рабочих;
- б) штатных сотрудников;
- в) младший менеджмент;
- г) руководителей, специалистов.

4. Что включает инвестирование в человеческий капитал?

- а) вкладывание средств в производство;
- б) вкладывание средств в новые технологии;
- в) расходы на повышение квалификации персонала;
- г) вкладывание средств в строительство новых сооружений.
- д) вкладывание средств в совершенствование структуры

предприятия.

5. Конфликт по горизонтали предполагает такую ситуацию:

- а) перевод сотрудника с одной работы на другую с изменением заработной платы или уровня ответственности;
- б) перевод сотрудника с одной работы на другую без изменения заработной платы или уровня ответственности;
- в) увольнение сотрудника;
- г) понижение сотрудника в должности;
- д) повышение сотрудника в должности.

6. Какие существуют виды разрешения конфликта?

- а) полное разрешение.
- б) неполное разрешение.
- в) частичное разрешение.

7. Коллегиальность в управлении - это ситуация, когда:

- а) сотрудники подразделения – это коллеги по отношению друг к другу;
- б) только руководитель организации может управлять персоналом, но некоторые полномочия он может делегировать своим подчиненным;
- в) существует децентрализация управления организацией;
- г) работодатели работают в тесном контакте друг с другом и связаны узами сотрудничества и взаимозависимости, составляют управленческий штат.

д) существует централизация управления организацией.

8. Конфликт – это...

А) проявление объективных или субъективных противоречий, выражающееся в противоборстве сторон

Б) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти

В) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях

9. Инцидент – это сигнал:

- А) для разрешения противоречий
- Б) к открытому противостоянию
- В) для ухода от конфликта

10. Согласно типологии конфликтов, горизонтальный конфликт относится к классификации:

- А) по функциональной значимости
- Б) по статусу участников
- В) по составу конфликтующих сторон

11. Эскалация конфликта это:

- А) дальнейшее его обострение
- Б) исчезновение конфликта
- В) трансформация в другой части

12. – когда два или более члена одной группы преследуют несовместимые цели и реализуют противоречивые ценности, либо одновременно в конфликтной борьбе стремятся к достижению одной и той же цели, которая может быть достигнута лишь одной из сторон.

- А) межличностный конфликт
- Б) межгрупповой конфликт
- В) внутриличностный конфликт

13. Толчок к развитию конфликта, конкретный эпизод взаимодействия, в котором происходит столкновение интересов или целей участников – это:

- А) проблема
- Б) эскалация
- В) инцидент

14. Внутриличностный конфликт это:

А) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой

Б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.

В) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

15. Противоречие, ради разрешения которого стороны вступили в противоборство (проблема, как основа конфликта) – это:

- А) оппонент
- Б) объект
- В) стратегии участников конфликта

16. Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов или суждений – это:

- А) конфликт
- Б) дискуссия
- В) решение проблемы

17. Ролевой конфликт относится, согласно классификации конфликтов,

к

- А) межличностному
- Б) горизонтальному
- В) внутриличностному

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

3. Разноуровневые задачи и задания

Задание 1. Предположим, что Вас приняли на работу в крупную компанию в должности руководителя вновь создаваемой службы урегулирования конфликтных ситуаций. Разработайте организационную и должностную структуру службы, распределите функции между сотрудниками. Определите первоочередные меры, которые служба должна предпринять в кратчайший срок для снижения конфликтности и напряженности в компании.

Задание 2. Определите возможного посредника в следующей конфликтной ситуации: «Руководитель организации принял на работу нового работника. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу». Как бы вы поступили на месте руководителя? Проанализируйте все возможные варианты его дальнейшего поведения с помощью использования технологии BATNA.

Задание 3. Разработайте систему рекомендаций по эффективной адаптации новых сотрудников в производственной организации.

Задание 4. Определите роли участников конфликта в следующей ситуации: «Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется своему начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает настаивать на своем».

Задание 5. Предположим, что Вы конфликт-менеджер, отвечающий за конфликтологическое обучение персонала организации. Определите актуальные темы для первого обучающего тренинга.

Примеры ситуационных задач

Ситуация 1

Научный сотрудник И. поссорился с директором. Многое при этом было непонятно: прежде и всегда был дисциплинированным, никогда ни с кем не ссорился. А тут вдруг стал агрессивным, накричал на директора, заявив при этом, что «никогда не сможет его уважать». Казалось бы, на лицо конфликт сотрудника с директором. Но незадолго до этого директор стремился убедить сотрудника, будто его рацпредложение «нецелесообразно и никому не нужно». Сотрудник рацпредложение забрал, а директор использовал его идею и подал как свою. Предложение было принято и внедрено. И. об этом никому не рассказал, но некоторые сотрудники, присутствовавшие при разговоре, знали суть конфликта и не делали из этого

тайны. Более того, они поддержали И. и выразили явное недоверие к действиям директора. В порыве гнева И. сказал, что ему не столько жаль рацпредложения, сколько директора, который смог пойти на обман.

Ситуация 2.

Александр Васильевич, проработав около года в должности менеджера по продажам, был назначен на должность руководителя отдела сбыта. Этому способствовал ряд важных обстоятельств, которые учитывались руководством компании при принятии такого решения. Александр Васильевич имел хорошее базовое образование, был коммуникабельным, энергичным, исполнительным. За время работы в компании он очень вырос как специалист, продемонстрировав незаурядные способности. Однако первый рабочий день Александра Васильевича в качестве руководителя не удался. В целом коллектив отдела встретил его доброжелательно. Но одна из опытных сотрудниц, Валентина Ильинична демонстративно отказалась признать его в качестве нового руководителя. Дело в том, что она сама хотела занять эту должность. Поэтому в ответ на просьбу Александра Васильевича, которую он адресовал всем сотрудникам, о представлении ему для ознакомления отчетов о работе за минувший месяц Валентина Ильинична заявила следующее: «Я работаю в отделе 6 лет. И ваш предшественник никогда не проверял мою работу. Он всегда был уверен в моей квалификации и исполнительности. Недоверие ко мне как к специалисту с Вашей стороны меня оскорбляет». Александр Васильевич отклонил заявление Валентины Ильиничны и настоял на своей просьбе о предоставлении ему отчета за минувший месяц.

Ситуация 3.

Ценным свойством руководителя является не только чувство ответственности, но и умение правильно распределять обязанности среди подчиненных. Начальником отдела назначили В., много лет проработавшую рядовой сотрудницей. Администрация и сами члены отдела готовы были на первых порах ей помочь. Однако оказалось, что В. сама выбрала свою позицию: перестала не только контактировать с подчиненными по личным вопросам, но и доверять тем, с кем дружила и кого знала на протяжении долгих лет; брала на себя чуть ли не всю работу отдела, не доверяя подчиненным даже переписку. Это создало для нее дополнительные трудности. Старательно соблюдала дистанцию в отношениях: ни с кем не советовалась. В результате в отделе возник конфликт.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Разноуровневые задачи и задания»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Задачи решены на высоком уровне (правильные решения предоставлены на 90-100% задач)
4	Задачи решены на среднем уровне (правильные решения предоставлены на 75-89% задач)
3	Задачи решены на низком уровне (правильные решения предоставлены на 50-74% задач)

2	Задачи решены на неудовлетворительном уровне (правильные решения предоставлены менее чем на 50 % задач)
---	---

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

1. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли.
2. История развития отечественной конфликтологии.
3. Зарождение и развитие конфликтологических идей в практических знаниях, религиозных учениях, искусстве и культуре, появление первых воззрений на конфликт.
4. Становление и развитие частных конфликтологических наук - отраслей конфликтологии.
5. Конфликтология: предмет, методы исследования и задачи.
6. Современная конфликтология: актуальные теоретико-методологические и практические проблемы.
7. Предмет и метод конфликта. Задачи и методы конфликтологии.
8. Теоретико-методологические основы конфликтологии.
9. Современные проблемы развития конфликтологии.
10. Конфликтология как наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования.
11. Причины конфликтов.
12. Системно-структурный анализ в понимании природы конфликта Т. Парсонса.
13. Концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера.
14. Социальные столкновения и концепция позитивно-функционального конфликта.
15. Конфликтная модель общества Р. Дарендорфа.
16. Структурные элементы конфликта: субъекты, объекты, предмет.
17. Этапы конфликта. Конфликтная ситуация, инцидент. Объект в конфликтологии. Предмет изучения конфликтологии.
18. Место конфликтологии в ряду экономических, социологических и психологических дисциплин, ее значение как важной составной части менеджмента.
19. Необходимость изучения конфликтологии для всех видов управленческой деятельности.
20. Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта.
21. Конфликтные личности, их роль в наличии конфликта.
22. Участники конфликта: их роли, статусы, ранги, потенциалы.
23. Сила оппонентов в конфликте. Ранги оппонентов: оппоненты нулевого, первого, второго и третьего рангов. Зависимость силы оппонента от его ранга.
24. Субъективные характеристики сторон конфликта: потребности, мотивы, притязания, интересы, позиции, образы конфликтной ситуации.
25. Формы неадекватного отражения конфликтной ситуации

участниками конфликта и их влияние на конфликтную ситуацию. Понятие "большого" и "элементарного" конфликта.

26. Проблема типологизации конфликтов. Основания типологизации.

27. Внутриличностный конфликт.

28. Межличностный конфликт.

29. Семейный конфликт.

30. Стратегии поведения в конфликте: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс.

31. Модель двойной заинтересованности в определении выбора эффективного стиля поведения.

32. Классификация конфликтов по способу их разрешения: антагонистические и компромиссные конфликты. Особенности их протекания, способы их разрешения.

33. Классификация конфликтов по объектам конфликтующих сторон: внутриличностные, внутригрупповые, конфликты между личностью и группой, межличностные конфликты.

34. Прогнозирование конфликта. Принципы профилактики конфликта.

35. Технология предупреждения конфликтов.

36. Этапы регулирования конфликта.

37. Модели завершения конфликта: угасание, разрешение, урегулирование, перерастание в другой конфликт.

38. Стратегии завершения конфликта: уклонение, приспособление, компромисс, конфронтация, принуждение (подавление).

39. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.

40. Социальное партнерство как форма обеспечения взаимной заинтересованности наемных работников и предпринимателей.

41. Регулирование конфликта как форма ослабления остроты конфликта, ограничения и обеспечение его развития в сторону разрешения.

42. Признание реальности конфликта, легитимация, структурирование групп как основные стадии регулирования конфликта, использование технологий смягчения конфликта через формы демократизации, сотрудничества, снижения напряженности, нормирования отношений.

43. Педагогический и административный способы преодоления эмоциональных конфликтов.

44. Убеждение и критика - одни из наиболее эффективных методов педагогического способа преодоления конфликтов.

45. Главные принципы конструктивности критики.

46. Структурные и межличностные способы разрешения деловых конфликтов.

47. Четыре структурных метода разрешения конфликтов: разъяснение требований к работе; использование координационных механизмов; установление комплексных целей для организации; использование системы вознаграждений.

48. Подбор, расстановка, адаптация и развитие персонала как средство предупреждения и разрешения конфликтов.

49. Межличностные стили разрешения деловых конфликтов: тактика уклонения (игнорирования); тактика сглаживания (приспособления); тактика принуждения (соперничества); тактика компромисса; совместная работа над решением проблемы (сотрудничество).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточный контроль (зачет)

Зачеты	Характеристика знания предмета и ответов
зачтено	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
не зачтено	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)