

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра управления персоналом

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой управления персоналом
Протокол от «25» августа 2016 г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

(Б1.Б.22)

не устанавливается

краткое наименование дисциплины

по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом
направленность (профиль) «Управление персоналом организации»

квалификация выпускника: Бакалавр

формы обучения: очная, заочная

Год набора – 2017

Новосибирск, 2016 г.

Авторы – составители:

доцент, к.соц..н., доцент кафедры управления персоналом Татьяна Владимировна
Черняк

Заведующий кафедрой управления персоналом, к.психол.н., доцент И.В. Доронина

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	Ошибка! Закладка не определена.
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....	7
3.Содержание и структура дисциплины.....	Ошибка! Закладка не определена.
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	15
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	Ошибка! Закладка не определена.
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	Ошибка! Закладка не определена.
6.1. Основная литература.....	Ошибка! Закладка не определена.
6.2. Дополнительная литература.....	Ошибка! Закладка не определена. 3
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	34
6.4.Нормативные правовые документы.....	Ошибка! Закладка не определена. 4
6.5.Интернет-ресурсы.	Ошибка! Закладка не определена. 4
6.6. Иные источники.....	34
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	Ошибка! Закладка не определена.

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

1.1. Дисциплина «Конфликтология» (Б1.Б.22) обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС -5	Способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества	УК -5.3 (очная форма обучения)	Способность осуществлять предотвращение и разрешение конфликтов и антидискриминационное общение.
		УК-5.3 (заочная форма обучения)	Способность осуществлять предотвращение и разрешение конфликтов.
		УК-5.3 (заочная форма обучения с применением ЭО, ДОТ)	Способность осуществлять предотвращение и разрешение конфликтов..
ПК-30	Знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умением применять их на практике	ПК-30.2.(очная форма обучения)	Способность осуществлять анализ причин и условий возникновения трудовых споров, конфликтов и стрессов с использованием методов диагностики.
		ПК-30.1.(заочная форма обучения)	Знание об осуществлении анализа причин и условий возникновения трудовых споров, конфликтов и стрессов с использованием методов диагностики с позиций теории конфликта и российского трудового законодательства; разрабатывать проекты локальных нормативных актов и других

			документов, регулирующих процессы в сфере труда и трудовых отношений как профилактики и управлению трудовыми спорами, конфликтами и стрессами в коллективе.
		ПК-30.3 (заочная форма обучения с применением ЭО, ДОТ)	Способность владеть навыками разработки и внедрения программ по профилактике трудовых споров, конфликтов и стрессов в коллективе.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
<p>Деятельность по обеспечению персоналом(В).</p> <p>Сбор информации о потребностях организации в персонале В/01.6</p> <p>Поиск, привлечение, подбор и отбор персонала В/02.6</p> <p>Администрирование процессов и документооборота обеспечения персоналом В/03.6</p>	<p>УК -5.3 (очная форма обучения)</p> <p>УК-5.3 (заочная форма обучения)</p> <p>УК-5.3 (заочная форма обучения с применением ЭО, ДОТ)</p>	<p><u>На уровне знаний:</u> <u>Концепция прав человека и основные документы, регулирующие права человека;</u> <u>Дискриминация социальных групп и ее виды, а также знание следующих категорий и понятий: толерантность, гуманизм, дискриминация, стигматизация.</u></p> <p><u>На уровне умений:</u> обосновать собственную позицию по вопросам толерантности и дискриминации, используя аргументы, рассмотренные в теоретических концепциях дискриминации и в рамках международной практики; иллюстрировать суждения по вопросам различных видов дискриминации примерами из международной практики противодействия дискриминации.</p> <p><u>На уровне навыков:</u> - различения потенциально уязвимых по отношению к дискриминации группы, требующих проявления толерантности.</p>
<p>Деятельность по обеспечению персоналом(В).</p> <p>Сбор информации о потребностях организации в персонале В/01.6</p> <p>Поиск, привлечение, подбор и отбор персонала В/02.6</p> <p>Администрирование процессов и документооборота обеспечения персоналом В/03.6</p>	<p>ПК-30.2.(очная форма обучения)</p> <p>ПК-30.1.(заочная форма обучения)</p> <p>ПК-30.3 (заочная форма обучения с применением ЭО, ДОТ)</p>	<p><u>На уровне знаний:</u> -о причинах и условиях возникновения, формах проявления трудовых споров, конфликтов и стрессов, в организации; - об основных методах и технологиях диагностики, профилактики, урегулирования и конструктивного разрешения трудовых споров, конфликтов и стрессов в организации; - о разработке программ по профилактике, управлению трудовыми спорами, конфликтами и стрессами.</p> <p><u>На уровне умений:</u> - проводить анализ причин и условий возникновения трудовых споров, конфликтов и стрессов, в организации; - профилировать и управлять трудовыми спорами, конфликтами и стрессами в организации; - разработки программ по профилактике,</p>

		управлению трудовыми спорами, конфликтами и стрессами
		<p><u>На уровне навыков:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - владение методами структурного и динамического анализа трудовых споров, конфликтов и стрессов коллективе и в организации; - эффективными средствами и технологиями предупреждения, урегулирования и разрешения трудовых споров, конфликтов и стрессов коллективе и в организации; - разработки и внедрения программ по профилактике, управлению трудовыми спорами, конфликтами и стрессами

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем - 42 ч. (из них лекции - 14 ч., занятия семинарского типа - 28 ч.) на самостоятельную работу обучающихся - 66 ч. (очная форма обучения).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем – 12 ч. (из них: лекции- 4 ч, занятия семинарского типа - 8 ч.), на самостоятельную работу обучающихся – 92 ч. (заочная форма обучения и заочная (ЭО ДОТ).

Возможно изучение дисциплины по всем формам обучения с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. При этом сохраняется объем контактной и самостоятельной работы по дисциплине в соответствии с учебным планом.

Место дисциплины

Дисциплина Конфликтология (Б1.Б.22) изучается:

- студентами очной формы обучения на третьем курсе обучения (3 семестр);
- студентами заочной формы обучения на втором курсе обучения (3 и 4 семестры);
- студентами заочной формы обучения (ЭО ДОТ) на третьем курсе обучения (6 семестр).

Дисциплина реализуется после изучения дисциплин:

Б1.Б.5	Социология
Б1.Б.14	Культура речи и письма
Б1.В.ОД.2	Психология и педагогика

3.Содержание и структура дисциплины

Таблица 1.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости ¹ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			л	лр	пз	КС Р		
<i>Очная форма обучения</i>								
Раздел 1	Типология конфликтов организации	50	6		14		30	
Тема 1.1	Конфликт как социально-психологический феномен	8	2		2		4	О 1.1.
Тема 1.2	Внутриличностные конфликты	6	-		2		4	О 1.2. Д 1.2.
Тема 1.3	Межличностные конфликты.	8	2		2		4	Д 1.3. О 1.3.
Тема 1.4	Внутригрупповые конфликты	6	-		2		4	О 1.4. Д.14
Тема 1.5	Межгрупповые конфликты	6	-		2		4	
Тема 1.6	Трудовые конфликты	8	2		2		4	О 1.5. Д.1.5
Тема 1.7	Конфликт интересов на государственной гражданской и муниципальной службе	8	-		2		6	О 1.6. Д.1.6
Раздел 2	Технологии управления и разрешения конфликтов в организации	58	8		14		36	
Тема 2.1.	Сущность конструктивного управления конфликтами.	10	2		2		6	О 2.1. Д.2.1

¹ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), эссе (Э), реферат (Р), доклады (Д), выполнение контрольного задания (ПКЗ), электронный семинар (ЭС) и др.

Тема 2.2.	Переговоры и посредничество как технологии урегулирования конфликтов	8	-		2		6	О 2.2.. Д.2.2	
Тема 2.3.	Способы разрешения внутриличностных конфликтов	8	-		2		6	О 2.3. Д.2.3.	
Тема 2.4.	Методы разрешения межличностных конфликтов	10	2		2		6	О 2.4. Д.2.4	
Тема 2.5.	Средства и механизмы разрешения трудовых конфликтов	10	2		2		6	О 2.5. Д.2.5	
Тема 2.6.	Механизмы предотвращения и урегулирования конфликта интересов на государственной гражданской и муниципальной службе	12	2		4		6	О 2.6. Д.2.6	
Промежуточная аттестация								Зачет	
Всего:		108	14		28		66	ак.ч	
		3						з.е.	
		81						ас.ч.	
№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						СР	Форма текущего контроля успеваемости ² , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				КС Р		
			л	лр	пз				
<i>Заочная форма обучения</i>									
Раздел 1	Типология конфликтов организации	52	4		2		46		
Тема 1.1	Конфликт как социально-психологический феномен	10	2		2		6	КР 1 О 1 Т1	

² Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), эссе (Э), реферат (Р), доклады (Д), выполнение контрольного задания (ПКЗ), электронный семинар (ЭС) и др..

Тема 1.2	Внутриличностные конфликты	6	-				6	КР 1 О 1 Т1
Тема 1.3	Межличностные конфликты.	6					6	КР 1 О 1 Т1
Тема 1.4	Внутригрупповые конфликты	6					6	КР 1 О 1 Т1
Тема 1.5	Межгрупповые конфликты	6	-				6	КР 1 О 1 Т1
Тема 1.6	Трудовые конфликты	10	2				8	КР 1 О 1 Т1
Тема 1.7	Конфликт интересов на государственной гражданской и муниципальной службе	8	-				8	КР 1 О 1 Т1
Раздел 2	Технологии управления и разрешения конфликтов в организации	54	-		6		48	
Тема 2.1.	Сущность конструктивного управления конфликтами.	10			2		8	КР 2 О 2 Т2
Тема 2.2.	Переговоры и посредничество как технологии урегулирования конфликтов	8	-				8	КР 2 О 2 Т2
Тема 2.3.	Способы разрешения внутриличностных конфликтов	8	-				8	КР 2 О 2 Т2

Тема 2.4.	Методы разрешения межличностных конфликтов	8	-				8	КР 2 О 2 Т2
Тема 2.5.	Средства и механизмы разрешения трудовых конфликтов	10	-		2		8	КР 2 О 2 Т2
Тема 2.6.	Механизмы предотвращения и урегулирования конфликта интересов на государственной гражданской и муниципальной службе	10	-		2		8	КР 2 О 2 Т2
Промежуточная аттестация		4				4		Зачет
Всего:		108	4		8	4	92	ак.ч
		3						з.е.
		81						ас.ч.
№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ³ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
л/ДОТ	лр		пз/ДОТ	КСР				
<i>Заочная форма обучения с применением ЭО, ДОТ</i>								
Раздел 1	Типология конфликтов организации	52	2		4		46	ЭС 1
Тема 1.1	Конфликт как социально-психологический феномен	10	2		2		6	
Тема 1.2	Внутриличностные конфликты	6	-				6	
Тема 1.3	Межличностные конфликты.	6					6	

³ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), эссе (Э), лабораторная работа (ЛР), доклад (Д), практические задания (ПЗ), электронный семинар (ЭС), письменное контрольное задание (ПКЗ) и др.

Тема 1.4	Внутригрупповые конфликты	6					6	
Тема 1.5	Межгрупповые конфликты	6	-				6	
Тема 1.6	Трудовые конфликты	8			2		6	
Тема 1.7	Конфликт интересов на государственной гражданской и муниципальной службе	8	-				8	
Раздел 2	Технологии управления и разрешения конфликтов в организации	54	2		4		48	
Тема 2.1.	Сущность конструктивного управления конфликтами.	12	2		2		8	
Тема 2.2.	Переговоры и посредничество как технологии урегулирования конфликтов	8	-				8	
Тема 2.3.	Способы разрешения внутриличностных конфликтов	8	-				8	
Тема 2.4.	Методы разрешения межличностных конфликтов	8	-				8	
Тема 2.5.	Средства и механизмы разрешения трудовых конфликтов	4	-				4	
Тема 2.6.	Механизмы предотвращения и урегулирования конфликта интересов на государственной гражданской и муниципальной службе	10	-		2		8	
Промежуточная аттестация		4				4		Зачет

Всего:	108	4		8	4	92	Ак.ч.
	3						з.е.
	81						ас.ч.

Содержание дисциплины

Раздел 1. ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

Тема 1.1. Конфликт как социально-психологический феномен

Достижения теоретиков социологии конфликта О. Конт, Л.Коузер, Т.Парсонс, Р. Дарендорф, К.Боулдинг, А. Рапопорт и др.. Понятие конфликта. Конфликт и противоречие как основа конфликта. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления.

Диалектика проявления функций конфликта: конструктивные и деструктивные конфликты. Классификация конфликтов. Понятийная схема анализа социального конфликта. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере. Субъекты и объект конфликта. Участники конфликта (подстрекатели, пособники, организаторы, наблюдатели). Детерминанты, мотивации, цели субъектов конфликта. Динамика и формы протекания конфликтов.

Основные фазы и стадии развертывания конфликта. Социальная напряженность как конфликтогенный фактор; уровни развития социальной напряженности.

Тема 1.2. Внутриличностные конфликты

Внутриличностные конфликты: причины возникновения, способы разрешения. Социально-психологические факторы и механизмы возникновения стрессов и неврозов у сотрудников. Типы внутриличностных конфликтов, их краткая характеристика.

Психологические особенности деформации эмоционально-волевой и профессиональной сферы сотрудника в ситуации внутреннего конфликта. К.Хорни о невротическом характере. Типы внутриличностных конфликтов: мотивационный конфликт, конфликт нереализованного желания, адаптационный конфликт, ролевой конфликт, конфликт неадекватной самооценки, нравственный конфликт, невротический конфликт. Взаимосвязь внутренних и межличностных конфликтов.

Тема 1.3. Межличностные конфликты.

Межличностные конфликты в формальных и неформальных коммуникациях. Основные объективные и субъективные причины и особенности протекания межличностных конфликтов в организации. Социально-психологические механизмы возникновения межличностных конфликтов. Факторы напряженности межличностных отношений. Виды межличностных конфликтов. Типология межличностных конфликтов. Типология конфликтных сотрудников. Основные виды конфликтного поведения. Адаптационные конфликты и проблемы вхождения в организационную реальность. Мотивационные конфликты; их предупреждение и разрешение.

Тема 1.4. Внутригрупповые конфликты

Внутригрупповые конфликты и причины их возникновения. Взаимосвязь конфликтности и стадии развития группы. Виды внутригрупповых конфликтов. Совместимость и сплоченность как социально-психологический феномен в управлении группой. Конструктивные и деструктивные последствия внутригрупповых конфликтов. Социально-психологические механизмы развития деловых конфликтов в системе управленческих отношений по конструктивному и деструктивному пути. Взаимосвязь типа управления и характера коммуникации в системе управленческих отношений. Авторитарный стиль руководства и специфика проявления конфликтов.

Конфликты между руководителем и подчиненными как разновидность внутригруппового конфликта. Объективные и субъективные причины возникновения конфликта.

Тема 1.5. Межгрупповые конфликты

Межгрупповые конфликты в организации и причины их возникновения. Механизмы развития межгрупповых конфликтов. Проблема межгрупповой враждебности. Пути предупреждения межгрупповой враждебности в деятельности руководителя. Структурные и позиционные конфликты, их причины и средства разрешения.

Тема 1.6. Трудовые конфликты

Типы конфликтов в трудовых коллективах. Взаимосвязь массовых трудовых конфликтов с типами социальных конфликтов. Причины возникновения массовых трудовых конфликтов (социальные, экономические, организационные, политические, психологические). Внешние и внутренние ошибки управления как причины возникновения трудовых конфликтов и споров в коллективе. Функции трудовых конфликтов. Забастовка как проявление массового трудового конфликта.

Общая классификация забастовок (классические–примитивные: митинги, демонстрации, пикетирование) и их особенности. Особенности современной забастовки. Этапы развития забастовки и факторы, влияющие на ее протекание. Технологии разрешения трудовых конфликтов. Правовое урегулирование трудовых конфликтов.

Тема 1.7. Конфликт интересов на государственной гражданской и муниципальной службе

Содержание понятия «конфликт интересов». Нормативные положения о конфликте интересов в современном российском законодательстве. Связь конфликта интересов с особенностями государственной гражданской и муниципальной службы. Причины и условия возникновения конфликта интересов на гражданской и муниципальной службе. Возникновение конфликта интересов при правоммерном извлечении доходов. Возникновение конфликта интересов при исполнении должностных обязанностей. Возникновение конфликта интересов при формировании состава комиссий и проведении конкурса на поставку товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд. Источники возникновения конфликта интересов

Раздел 2. ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

Тема 2.1. Сущность конструктивного управления конфликтами

Теоретико-методологические предпосылки урегулирования конфликтов в организации Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение Понятие управления конфликтом. Общие принципы и правила управления конфликтами. Объективность понимания – предпосылка управления конфликтами.

Диагностирование и прогнозирование конфликтов. Виды диагностики. Традиционный и современный подходы к конфликтам в организации. Анализ ситуации и конфликтологическая экспертиза. Субъекты предупреждения и разрешения конфликтов в организации. Межличностные и структурные методы разрешения конфликтов. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов; стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.

Тема 2.2. Переговоры и посредничество как технологии урегулирования конфликтов

Методы разрешения социальных конфликтов: компромисс, переговоры, арбитраж, посредничество, применение силы (власти, закона, традиции), их краткая характеристика. Переговоры как специфический тип регулирования конституционализированного конфликта. Условия, способствующие ведению переговоров. Уровни переговоров. Предмет переговоров. Результат переговоров (договор, декларация, конвенция, заявление). Логика переговорного процесса. Консенсус. Посредничество как третья сторона в разрешении конфликта: ее основные задачи и средства воздействия. Технологии

и трудности посреднической деятельности. Свойства и качества субъекта посреднических отношений; психический склад; логика неконфликтного (компромиссного) мышления; мировоззрение; информированность; коммуникабельность; авторитет. Оценка эффективности посредничества. Переговорные средства урегулирования конфликтов в деятельности руководителя. Посредническая позиция руководителя.

Тема 2.3. Способы разрешения внутриличностных конфликтов

Факторы успешного разрешения внутриличностного конфликта. Конструктивные и деструктивные способы разрешения внутриличностного конфликта. Механизмы психологической защиты личности. Понятие об адаптационном синдроме. Психологические основы саморегуляции поведения сотрудников.

Методы самоуправления: метод психической релаксации, аутотренинг, медитация, метод СОЭВУС Г.Н. Сытина. Психологические механизмы самовнушения. Мотивация как фактор стрессоустойчивости. Требования к личности как субъекту деловых отношений. Толерантность как профессионально важное качество сотрудников организации.

Тема 2.4. Методы разрешения межличностных конфликтов

Способы предотвращения межличностных конфликтов – принципы «социальной дистанции», «правила разнообразия» «сглаживания» и т.д. Правила бесконфликтного общения как метод профилактики межличностных конфликтов. Особенности общения с различными психологическими типами как способ управления межличностными отношениями. Стратегии поведения в межличностном конфликте. Правила взаимодействия в конфликте. Конфликты и агрессия. Понятие агрессивной личности. Способы самозащиты от агрессивного воздействия. Технологии урегулирования конфликтов в коллективе. Способы разрешения межличностных конфликтов.

Тема 2.5. Средства и механизмы разрешения трудовых конфликтов

Формы разрешения трудовых конфликтов. Предупреждение трудовых конфликтов. Основные пути разрешения трудовых конфликтов. Процедуры и технологии урегулирования трудовых конфликтов.

Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактики конфликтов в области трудовых отношений. Проблемы реализации социального партнерства как профилактики трудовых конфликтов. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами.

Тема 2.6. Механизмы предотвращения и урегулирования конфликта интересов на государственной гражданской и муниципальной службе

Направления деятельности по предотвращению и урегулированию конфликта интересов. Нормативное правовое обеспечение деятельности по предотвращению и урегулированию конфликта интересов на государственной гражданской и муниципальной службе.

Действия руководителя по предотвращению или урегулированию конфликта интересов при его обнаружении. Определяющая роль представителя нанимателя (работодателя) в предотвращении и урегулировании конфликта интересов. Деятельность комиссии по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов в органах государственной власти и местного самоуправления. Введение института урегулирования конфликта интересов в Российской Федерации. Порядок работы комиссии по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Конфликтология» (Б1.Б.22) используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Для проведения занятий по очной форме обучения

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1	Типология конфликтов в организации	
Тема 1.1	Конфликт как социально-психологический феномен	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 1.2	Внутриличностные конфликты	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 1.3	Межличностные конфликты.	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 1.4	Внутригрупповые конфликты	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 1.5	Межгрупповые конфликты	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 1.6	Трудовые конфликты	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 1.7.	Конфликт интересов на государственной гражданской и муниципальной службе	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Раздел 2	Технологии управления и разрешения конфликтов в организации	
Тема 2.1.	Сущность конструктивного управления конфликтами.	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 2.2.	Переговоры и посредничество как технологии урегулирования конфликтов	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 2.3.	Способы разрешения внутриличностных конфликтов	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 2.4.	Методы разрешения межличностных конфликтов	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий

Тема 2.5.	Средства и механизмы разрешения трудовых конфликтов	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 2.6.	Механизмы предотвращения и урегулирования конфликта интересов на государственной гражданской и муниципальной службе	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий

Для проведения занятий по заочной форме обучения

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1	Типология конфликтов в организации	Письменная контрольная работа Устный ответ на вопросы Тестирование
Тема 1.1	Конфликт как социально-психологический феномен	
Тема 1.2	Внутриличностные конфликты	
Тема 1.3	Межличностные конфликты.	
Тема 1.4	Внутригрупповые конфликты	
Тема 1.5	Межгрупповые конфликты	
Тема 1.6	Трудовые конфликты	
Тема 1.7.	Конфликт интересов на государственной гражданской и муниципальной службе	
Раздел 2	Технологии управления и разрешения конфликтов в организации	Письменная контрольная работа Устный ответ на вопросы Тестирование
Тема 2.1.	Сущность конструктивного управления конфликтами.	
Тема 2.2.	Переговоры и посредничество как технологии урегулирования конфликтов	
Тема 2.3.	Способы разрешения внутриличностных конфликтов	
Тема 2.4.	Методы разрешения межличностных конфликтов	
Тема 2.5.	Средства и механизмы разрешения трудовых конфликтов	
Тема	Механизмы предотвращения и	

2.6.	урегулирования конфликта интересов на государственной гражданской и муниципальной службе	
------	--	--

Для проведения занятий по заочной форме обучения с применением ЭО и ДОТ

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1	Типология конфликтов в организации	Письменный ответ на вопросы электронного семинара
Тема 1.1	Конфликт как социально-психологический феномен	
Тема 1.2	Внутриличностные конфликты	
Тема 1.3	Межличностные конфликты.	
Тема 1.4	Внутригрупповые конфликты	
Тема 1.5	Межгрупповые конфликты	
Тема 1.6	Трудовые конфликты	
Тема 1.7.	Конфликт интересов на государственной гражданской и муниципальной службе	
Раздел 2	Технологии управления и разрешения конфликтов в организации	Письменный ответ на вопросы электронного семинара
Тема 2.1.	Сущность конструктивного управления конфликтами.	
Тема 2.2.	Переговоры и посредничество как технологии урегулирования конфликтов	
Тема 2.3.	Способы разрешения внутриличностных конфликтов	
Тема 2.4.	Методы разрешения межличностных конфликтов	
Тема 2.5.	Средства и механизмы разрешения трудовых конфликтов	
Тема 2.6.	Механизмы предотвращения и урегулирования конфликта интересов на государственной гражданской и муниципальной службе	

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов оценки (средств):

Устное собеседование по вопросам билета (очная и заочная формы обучения) и письменная работа и компьютерное тестирование (заочная форма обучения с применением ЭО и ДОТ).

4.2 Материалы текущего контроля успеваемости⁴

4.2.1. Типовые вопросы для устного/письменного опроса

Для проведения занятий по очной форме обучения

Раздел 1. Типология конфликтов в организации

Опишите достижения зарубежной конфликтологии: О. Конт, Л.Коузер, Т.Парсонс, Р. Дарендорф, К. Боулдинг, А. Рапопорт и др.

Тема 1.1. Конфликт как социально-психологический феномен

Какова сущность конфликта?

В чем диалектическая природа конфликта?

Какие уровни проявления конфликта организации вы знаете?

Каковы основные концепции научных воззрений на конфликт?

В чем специфика подхода к проблеме конфликта в отечественной конфликтологии?

Каковы объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций?

Раздел 2 Технологии управления и разрешения конфликтов в организации

Выделите в технологиях управления конфликтами общие принципы и правила.

Приведите примеры использования технологий в разных типах конфликтов.

Тема 2.5. Средства и механизмы разрешения трудовых конфликтов

Какие средства используются при разрешении трудовых конфликтов?

Каковы механизмы разрешения трудовых конфликтов .

Для проведения занятий по заочной форме обучения с применением ЭО и ДОТ

Тема 1.1. Конфликт как социально-психологический феномен

Какие классификации конфликта выделяют в социологии конфликта?

Какие компоненты структуры конфликта необходимо выделить при его понятийном анализе?

Каковы этапы динамики конфликта.

Какие причины конфликта выделяет У.Линкольн?

Тема 1.3. Межличностные конфликты

Опишите объективные и субъективные причины возникновения межличностного конфликта

Какие характерные черты определяют «конфликтную личность» ?

Кто является оппонентами межличностных конфликтов в организации?

4.2.2. Типовые темы для эссе

Тема 1.1. Конфликт как социально-психологический феномен

Опишите примеры из практики типологии конфликтов по общественно - политическим, социально- экономическим, морально-психологическим основаниям.

Опишите примеры конфликтов по степени укорененности: структурные и неструктурные.

Опишите примеры (на ваш выбор) типологии конфликтов по преобладающим факторам: экономические, политические, идеологические, межнациональные, религиозные, бытовые и т.д.

4.2.3 Типовые задания для письменных работ

Тема 1.2. Внутриличностные конфликты

⁴ Полный перечень вопросов и заданий находится на кафедре управления персоналом в УМКД по дисциплине

Особенности внутриличностных конфликтов: причины возникновения, способы разрешения.

Социально-психологические факторы и механизмы возникновения стрессов и неврозов у сотрудников

Психологические особенности деформации эмоционально-волевой и профессиональной сферы сотрудника в ситуации внутреннего конфликта.

Тема 1.3. Межличностные конфликты

Раскройте особенности межличностных конфликтов в формальных и неформальных коммуникациях; их основные объективные и субъективные причины и особенности протекания.

Опишите варианты социально-психологических механизмов возникновения межличностных конфликтов.

Охарактеризуйте типологию конфликтных сотрудников и основные виды конфликтного поведения

Составьте последовательность этапов инноваций для предупреждения и урегулирования инновационных конфликтов и технологии преодоления сопротивления изменениям.

Тема 1.4. Внутригрупповые конфликты

Проанализируйте внутригрупповые конфликты и причины их возникновения; взаимосвязь конфликтности и стадии развития группы.

Выявите взаимосвязь совместимости и сплоченности как социально-психологический феномен в управлении группой.

Выделите конструктивные и деструктивные последствия внутригрупповых конфликтов.

Проведите анализ взаимосвязи авторитарного стиля руководства и специфики проявления конфликтов.

Тема 1.5. Межгрупповые конфликты

Выявите межгрупповые конфликты в организации и причины их возникновения.

Проведите анализ механизма развития межгрупповых конфликтов, проблему межгрупповой враждебности.

Разработайте пути предупреждения межгрупповой враждебности в деятельности руководителя.

Тема 2.1. Сущность конструктивного управления конфликтами

Выделите теоретико-методологические предпосылки урегулирования конфликтов в организации.

Приведите примеры управления конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение.

Проведите диагностирование и прогнозирование конфликтов с помощью видов диагностики.

Проведите анализ ситуации методом конфликтологической экспертизы.

Тема 2.2. Переговоры и посредничество как технологии урегулирования конфликтов

Приведите примеры применения методов разрешения социальных конфликтов: компромисс, переговоры, арбитраж, посредничество, применение силы (власти, закона, традиции), их краткая характеристика.

Выделите условия, способствующие ведению переговоров; уровни переговоров; предмет переговоров; результат переговоров.

Приведите пример консенсуса и психологических основ достижения консенсуса

Тема 2.3. Способы разрешения внутриличностных конфликтов

Проведите анализ факторов успешного разрешения внутриличностного конфликта.

Приведите примеры реальной ситуации конструктивных и деструктивных способов разрешения внутриличностного конфликта и механизмов психологической защиты личности.

Выделите факторы адаптационного синдрома и психологических основ саморегуляции поведения сотрудников.

Тема 2.4. Методы разрешения межличностных конфликтов

Приведите примеры о способах предотвращения межличностных конфликтов – принципы «социальной дистанции», «правила разнообразия» «сглаживания» и т.д.

Выделите правила бесконфликтного общения как метод профилактики межличностных конфликтов.

Приведите примеры общения с различными психологическими типами как способом управления межличностными отношениями.

Выделите качества агрессивной личности и способы самозащиты от агрессивного воздействия.

4.2.4 Типовые тестовые задания⁵

Раздел 1. Типология конфликтов в организации

1. Стадии развития конфликта :

- * конфликтной ситуации
- * осознание ситуации как конфликтной одной из сторон
- * конфликтное поведение
- * разрешение конфликта

2. По объему взаимодействия конфликты делятся на:

- организационные
- * внутригрупповые
- * межгрупповые
- * межличностные

3. Социальная напряженность изменяется в диапазоне от 0% до 100%. Соотнесите зону социальной напряженности с ее числовым выражением.

0-33%	стабильная зона
34%-67%	зона значительных осложнений
68-100%	кризисная зона.

Раздел 2. Технологии управления и разрешения конфликтов в организации

1.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации (по К.Томасу):

- * избегание
- замещение
- * приспособление
- * конкуренция
- * компромисс
- * сотрудничество

2. Устранение конфликта возможно с помощью:

- * изъятия из конфликта одного из оппонентов
- усиления взаимодействия оппонентов
- * исключения взаимодействия оппонентов
- * устранения объекта конфликта
- * устранения дефицита объекта конфликта

3. Меры, предусмотренные законодательством по предупреждению конфликта интересов- это обеспечение:

- * прав и обязанностей государственных и муниципальных служащих
- * запретов и ограничений государственных и муниципальных служащих
- * выполнения требований к служебному поведению
- качественного предоставления услуг населению

⁵ Правильный ответ в тесте обозначен «звездочкой» (*)

4.3. Оценочные средства промежуточной аттестации

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС -5	Способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества	УК -5.3 (очная форма обучения)	Способность осуществлять предотвращение и разрешение конфликтов и антидискриминационное общение.
		УК-5.3 (заочная форма обучения)	Способность осуществлять предотвращение и разрешение конфликтов.
		УК-5.3 (заочная форма обучения с применением ЭО, ДОТ)	Способность осуществлять предотвращение и разрешение конфликтов..
ПК-30	Знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умением применять их на практике	ПК-30.2.(очная форма обучения)	Способность осуществлять анализ причин и условий возникновения трудовых споров, конфликтов и стрессов с использованием методов диагностики.
		ПК-30.1 (заочная форма обучения)	Способность осуществлять анализ причин и условий возникновения трудовых споров, конфликтов и стрессов с использованием методов диагностики с позиций теории конфликта и российского трудового законодательства; разрабатывать проекты локальных нормативных актов и других документов, регулирующих процессы в сфере труда и трудовых отношений как профилактики и управлению трудовыми спорами, конфликтами и стрессами в коллективе.

		ПК-30.3 (заочная форма обучения с применением ЭО, ДОТ)	Способность владеть навыками разработки и внедрения программ по профилактике трудовых споров, конфликтов и стрессов в коллективе
--	--	--	--

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК -5.3 (очная форма обучения) УК-5.3 (заочная форма обучения) УК-5.3 (заочная форма обучения с применением ЭО, ДОТ)	Интегрирует различные познания по проблемам толерантности и дискриминации в целостную систему. Демонстрирует знание потенциально уязвимых социальных групп и предлагает решения по работе с ними при анализе конкретных предложенных ситуаций. Предлагает решения по использованию антидискриминационных мер в рамках конкретных предложенных ситуаций Демонстрирует владение методами предотвращения и разрешения конфликтов	Демонстрирует способность предотвращать и разрешать конфликты
ПК-30.2.(очная форма обучения)	Демонстрирует умения осуществлять анализ, диагностировать причины и условия возникновения трудовых споров, конфликтов и стрессов с использованием методов диагностики с позиций теории конфликта и российского трудового законодательства. Демонстрирует умения разрабатывать скорректированные локальные нормативные акты и другие документы, регулирующие процессы в сфере труда и трудовых отношений как профилактики и управлению трудовыми спорами, конфликтами и стрессами.	Проведен анализ потенциальных причин и условий возникновения трудовых споров, конфликтов и стрессов в коллективе с использованием методов диагностики с позиций теории конфликта и российского трудового законодательства. Разработаны проекты локальных нормативных актов и других документов, регулирующих процессы в сфере труда и трудовых отношений как профилактики и управлению трудовыми спорами, конфликтами и стрессами в коллективе.
ПК-30.1	Демонстрирует умения	Проведен анализ

(заочная формы обучения)	<p>осуществлять анализ, диагностировать причины и условия возникновения трудовых споров, конфликтов и стрессов с использованием методов диагностики с позиций теории конфликта и российского трудового законодательства.</p> <p>Демонстрирует умения разрабатывать скорректированные локальные нормативные акты и другие документы, регулирующие процессы в сфере труда и трудовых отношений как профилактики и управлению трудовыми спорами, конфликтами и стрессами.</p>	<p>потенциальных причин и условий возникновения трудовых споров, конфликтов и стрессов в коллективе с использованием методов диагностики с позиций теории конфликта и российского трудового законодательства.</p> <p>Разработаны проекты локальных нормативных актов и других документов, регулирующих процессы в сфере труда и трудовых отношений как профилактики и управлению трудовыми спорами, конфликтами и стрессами в коллективе.</p>
ПК-30.3.(заочная форма обучения с применением ЭО, ДОТ)	<p>Демонстрирует умения осуществлять анализ, диагностировать причины и условия возникновения трудовых споров, конфликтов и стрессов с использованием методов диагностики с позиций теории конфликта и российского трудового законодательства.</p> <p>Демонстрирует умения разрабатывать скорректированные локальные нормативные акты и другие документы, регулирующие процессы в сфере труда и трудовых отношений как профилактики и управлению трудовыми спорами, конфликтами и стрессами.</p>	<p>Проведен анализ потенциальных причин и условий возникновения трудовых споров, конфликтов и стрессов в коллективе с использованием методов диагностики с позиций теории конфликта и российского трудового законодательства.</p> <p>Разработаны проекты локальных нормативных актов и других документов, регулирующих процессы в сфере труда и трудовых отношений как профилактики и управлению трудовыми спорами, конфликтами и стрессами в коллективе.</p>

4.3.1 Тематика вопросов к зачету

1. Структура и динамика развития конфликта.
2. Типология конфликтов в организации.
3. Анализ и диагностика в управлении конфликтами.
4. Профилактика и предупреждение в управлении конфликтами.
5. Формы завершения конфликтов.
6. Разрешение как форма завершения конфликтов.
7. Поведенческие стратегии в конфликтных ситуациях (модель Томаса-Килменна).
8. Сотрудничество как поведенческая стратегия.
9. Сущность конструктивного управления конфликтами

10. Переговоры как современная технология разрешения конфликтов.
11. Посредничество в разрешении конфликтов.
12. Структурные методы разрешения конфликтов
13. Конфликтологическая типология работников организации.
14. Конфликты в организациях: традиционный и современный подходы.
15. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
16. Методы разрешения межличностных конфликтов
17. Руководитель как субъект конфликто разрешения.
18. Средства и механизмы разрешения трудовых конфликтов
19. Конфликт интересов на государственной гражданской и муниципальной службе
20. Механизмы предотвращения и урегулирования конфликта интересов на государственной гражданской и муниципальной службе.
21. Теория и практика разрешения трудовых конфликтов.
22. Правовые основы урегулирование трудовых конфликтов.

4.3.2 Тематика практических заданий к зачету
Типовой вариант кейса для студентов очной и заочной форм обучения
(Тема 1.4 Внутригрупповые конфликты, Тема 2.1. Сущность
конструктивного управления конфликтами)

Кейс

В компании «Уклад» очень низкая производительность труда, и это является постоянной проблемой для директора. Он все время говорит о повышении производительности и требует с HR-менеджера – Ольги Малышевой – улучшения условий труда и качества персонала.

Ольга с огромным трудом договорилась с подшефным техникумом, чтобы они прислали на практику молодых ребят, интересно рассказала им о компании, о возможностях, которые предприятие предоставляет своим сотрудникам.

После подробной презентации у новых работников появилось большое желание работать и стать частью компании: они задавали вопросы, интересовались продвижением, тонкостями будущих обязанностей.

Они начинали работать с энтузиазмом, но со временем, даже через полгода работы, высоких результатов не появлялось. К тому же многие из новых работников вскоре подали заявление об уходе и уволились. На вопрос Ольги о причинах увольнения, они уклончиво отвечали, что они не видят перспектив работы в организации, т.к. работают с двойными нагрузками, а зарплата маленькая как у стажеров. И им надоело постоянно делать чужую работу, работая за двоих – троих человек. Назревала конфликтная ситуация, которая требовала разрешения.

Когда Малышева стала изучать причины ситуации, то оказалось, что молодежь в организации подвергается большим производственным перегрузкам со стороны более опытных работников, и потому молодые работники не выдерживают и уходят.

А «старики», те, кому за 50, работают вполсилы, больше приглядывают за молодыми, больше контролируют их, а чаще просто передают им свой объем работы.

Когда Ольга поинтересовалась у директора, почему сложился такой несправедливый порядок, он объяснил, что «старики» временно сидят как бы на «скамейке запасных», если что – они готовы в любую минуту начать работать и «дать фору молодым». А вот если их отправить на пенсию, то обратно они уже не вернуться, а на молодежь ставку делать нельзя – она сегодня есть, а завтра нет. Их то в армию заберут, то еще что-нибудь. «Стариков» держат для того, чтобы молодежь не расслаблялась и знала свое место.

Ольгу такая формулировка обескуражила. О каком повышении производительности труда может идти речь, если штат раздут искусственно, а производительность труда ниже средней по отрасли? Можно ли в таких условиях

повысить эффективность персонала и устранить конфликтную ситуацию, которая назрела в организации.

Вопросы:

Проведите структурный анализ конфликта: выделите оппонентов, объект конфликта, причины конфликта, тип конфликта.

Предложите меры по разрешению конфликта.

4.3.3 Типовые тестовые задания для зачета

Раздел 1 Типология конфликтов в организации

Тема 1.1 Конфликт как социально-психологический феномен

1. Проблемы социальных конфликтов изучались в работах:

Л. Лассуэлла

*Т.Парсонса

*Л.Коузера

*Д.Гернера

*Р.Дарендорфа

Б.В.Зегарника

2. Синоним понятия «социальный конфликт»:

*столкновение противоположных сторон

ссора участников взаимодействия

противоречие между субъектами

соревнование и конкуренция

3. Условия возникновения конфликта:

*осознание индивидом противоположности интересов

взрыв эмоций

*конфликтное поведение

*наличие мотивации

4. Соотнесите типы конфликтов по направленности с критериями их классификации:

*Горизонтальные	*задействованы лица, не находящиеся в подчинении друг у друга
*Вертикальные	* участие лиц, находящихся в подчинении друг у друга;
*Смешанные	*представлены вертикальные и горизонтальные их составляющие

Тема 1.2 Внутриличностные конфликты

5. Последствия внутриличностного конфликта:

*психическое напряжение

*эмоциональная неудовлетворенность

благоприятный социально-психологический климат

*нарушение взаимодействия и общения

6. Психологические защитные механизмы личности:

*вытеснение

*рационализация

*обособление

принуждение

*проекция

Тема 1.3 Межличностные конфликты

7. Возникновение межличностных конфликтов определяется:

*трудовым процессом

*производственной ситуацией

структурой организации

*отношением личности к ситуации;

*психологическими особенностями членов коллектива

8. Основные характеристики "конфликтной личности":

*склонность к агрессии

*отсутствует тенденция к сотрудничеству

*эгоистичность, корыстолюбие

инфантилизм

*нетерпимость к недостаткам других

Тема 1.4 Внутригрупповые конфликты

9. Типы производственных конфликтов:

*внутригрупповые конфликты

*межгрупповые конфликты

конфликты между работниками предприятий

*конфликты между совладельцами предприятий

10. Внутригрупповые конфликты возникают:

между малыми группами (бригадами, отделами)

*в малых группах (бригадах, отделах)

*между сотрудниками

Раздел 2 Технологии управления и разрешения конфликтов в организации

Тема 2.1. Сущность конструктивного управления конфликтами.

11. Формы силовой модели урегулирования конфликта:

*оттеснение толпы

*установление заградений

введение миротворческих сил

*применение физической силы

*установление «мирных коридоров»

12. Управление конфликтами – это :

*диагностика

*предупреждение

*профилактика

развитие

*регулирование

Тема 2.5. Средства и механизмы разрешения трудовых конфликтов

13. Механизмы нормативно-правового разрешения трудовых конфликтов - это :

*коллективный договор, соглашения и контракты

*комиссии по трудовым спорам

*советы и конференции трудовых коллективов

комиссии по социальному обеспечению персонала

*ведомственные и межведомственные конвенции между государственными органами, работодателями и профсоюзами

14. Пути предупреждения трудовых конфликтов:

*достижение общей стабилизации в стране

достижение политизации общества

*улучшения экономического положения страны

*стабилизации политической системы

*демократизация трудового законодательства

Тема 2.6. Механизмы предотвращения и урегулирования конфликта интересов на государственной гражданской и муниципальной службе

15. Ответственность за непринятие мер по предотвращению и (или) урегулированию конфликта интересов:

*замечание

* выговор

строгий выговор

*предупреждение о неполном служебном соответствии

*увольнение в связи с утратой доверия

4.3.4. Типовые варианты письменных контрольных заданий (для заочной формы обучения с применением ЭО, ДОТ)

Для качественного выполнения письменного контрольного задания (далее – ПКЗ) обучающемуся / студенту рекомендуется использовать основную и дополнительную учебную и научную литературу, периодические издания по вопросам конфликтов в сфере управления и управления персоналом, а также Интернет ресурсы.

Студентам при выполнении работы предлагается также использовать свой практический опыт и полученные теоретические знания при изучении курса лекций по дисциплине «Конфликтология»

Работа должна носить проблемно-аналитический характер и демонстрировать знания основных понятий конфликтологии, умения применять их при системном анализе социального конфликта, умения управлять конфликтами при выборе конкретных конструктивных технологий разрешения разных типов конфликтов.

Это требует значительной и кропотливой работы по изучению теории конфликта, так и по знанию управленческих технологий его разрешения.

Ситуацию для анализа конфликта вы можете найти в различных источниках: статей в СМИ, описать реальные конфликтные ситуации в сфере управления и управления персоналом организации из своего опыта, опыта коллег и знакомых и т.д. Кроме того, ситуация должна содержать пример разрешения конфликта.

Все эти требования к ПКЗ предполагают значительный объем работы (не менее 6-8 страниц). Данная работа является узловой по изучаемой дисциплине.

Цель работы - проведение конфликтологического анализа реального конфликта в конкретной организации в сфере управления или управления персоналом и разработка рекомендаций по его разрешению.

Для достижения цели необходимо: познакомиться с литературой по вопросам социальных конфликтов; научиться выявлять проблемные зоны социальных отношений; уметь анализировать конфликт, используя схему анализа конфликта.

В разделе 1.1. контрольного задания кратко изложите теорию конфликта с учетом типа выбранного Вами для анализа конфликта, приведенного в практической части работы.

В разделах 1.2. -1.4 - проведите *структурный и динамический анализ* конкретного типа конфликта в описанной Вами реальной ситуации (как это было), проанализируйте

методы его разрешения и разработайте свои рекомендации руководителю о путях и методах разрешения конфликта (как следовало бы поступить).

Обратите внимание, что Вы **не должны** приводить примеры и анализировать конфликты, не связанные с Вашей будущей профессиональной деятельностью в сфере управления персоналом (например, семейные конфликты, бытовые и т.д.) – эти работы не оцениваются.

Также не принимаются работы, скачанные из Интернета, одинаковые, а также **не использующие схему анализа конфликта из курса лекций «Конфликтология»**. Оценка работы – максимально- 100 баллов, где первая теоретическая часть максимально - 20 баллов, вторая практическая часть- 80 баллов.

Общее название темы работы:

«Анализ (указать вид конфликта из тем ПКЗ) конфликта в организации и методы его разрешения»

Пример структуры работы:

«Анализ трудового конфликта в организации и методы его разрешения (на примере ООО «Секрет»）」

Введение

1.1. Трудовой конфликт: теоретический подход

1.2. Описание ситуации трудового конфликта в организации

1.3. Структурный и динамический анализ конфликта

1.4. Технология разрешения трудового конфликта в организации

Заключение

Список литературы

Приложение

Алгоритм подготовки ПКЗ и анализа конфликта

В разделе кратко 1.1. приведите теорию типа конфликта, который Вы предполагаете описать в разделе 1.2.

В разделе 1.2. кратко опишите конфликт из сферы управления и практики управления персоналом в организации, ранее Вами представленный в теории раздела 1.1. Описание ситуации должно содержать: кратко историю возникновения конфликта, развитие конфликтной ситуации по этапам, состав оппонентов, описание его реального разрешения.

В разделе 1.3. проведите подробный понятийный (структурный) анализ конфликта: укажите оппонентов, объект конфликта, все причины конфликта (не одну!), инцидент, приведший к конфликту и обязательно – тип конфликта!

При анализе конфликта ограничьтесь основными оппонентами, которые, по Вашему мнению, играют главную роль в конфликте. И помните, что именно тип конфликта диктует выбор возможных вариантов управления конфликтом и его разрешения. Обратите внимание, что в курсе лекций описаны отдельные типы конфликтов и различные технологии их разрешения в отдельных параграфах.

Далее отразите динамику, т.е. этапы развития конфликта (динамический анализ) и формы проявления конфликта. Анализ должен содержать аргументы и доказательства Ваших выводов.

В работе используйте схему анализа конфликта и «Алгоритм действий руководителя при разрешении конфликта» из курса лекций Черняк Т.В. «Конфликтология», включенный в список основной литературы.

В разделе 1.4. проанализируйте технологию разрешения конфликта, которая бы устранила конфликт или снизила его напряженность. В этой части работы укажите, как

конфликт разрешился в реальной жизни, и как бы Вы разрешили его теперь, с учетом полученных знаний по дисциплине «Конфликтология». Предложите мероприятия по устранению причин конфликта и преодолению его последствий, используя материал курса лекций.

Элементами ПКЗ являются следующие: титульный лист, оглавление, введение, основная часть работы (раздел 1.1. - теоретический, раздел 1.2 – описание ситуации; 1.3. - исследовательский, аналитический; 1.4. - рекомендательный), заключение, список литературы, приложение (по необходимости). Общий объем ПКЗ 6-8 страниц (без приложений).

Практическое контрольное задание оформляется на стандартных листах бумаги А4 (210 x 297 мм) в редакторе Word шрифтом Times New Roman 14 пт. через 1,5 интервала. Постраничные сноски оформляются через один интервал, 10 пт. При этом соблюдаются следующие размеры полей: верхнее, нижнее, правое – до 2см, левое – 3 см.

В работе используется сплошная нумерация страниц. Вторая страница – оглавление. Каждый структурный элемент ПКЗ начинается с новой страницы. Разделы должны быть пронумерованы арабскими цифрами в пределах всей работы.

Максимально возможный балл за ПКЗ – 100 баллов, которые делятся: первая теоретическая часть - максимальная оценка 20 баллов; вторая практическая часть - максимальная оценка 80 баллов.

Ниже обучающемуся / студенту предлагаются темы письменных контрольных заданий по дисциплине «Конфликтология». Для выполнения ПКЗ нужно выбрать *одну теоретическую тему из приведенных ниже тем, соответствующую, по Вашему мнению, виду конфликта в описанной Вами конфликтной ситуации в разделе 1.2.*

В первой части работы отразите теорию данного вида конфликта, используя литературу из списка или из дополнительных источников.

Во второй части работы –проведите анализ вида конфликта, используя материалы курса лекций.

Тематика письменных контрольных заданий

1. Межличностные конфликты в организации и методы их разрешения
2. Внутригрупповые конфликты в организации и методы их разрешения
3. Межгрупповые конфликты в организации и методы их разрешения
4. Организационные конфликты в организации и методы их разрешения
5. Трудовые конфликты в организации и методы их разрешения
6. Конфликты интересов на государственной гражданской и муниципальной службе и технологии их разрешения
7. Конфликт интересов в сфере бизнеса и управления и методы их разрешения
8. Конфликты в сфере управления персоналом в организации и методы их разрешения
9. Адаптационные конфликты: их профилактика и разрешение
10. Инновационные конфликты в организации и методы их разрешения
11. Мотивационные конфликты в организации и методы их разрешения
12. Конфликты ценностей в организации и методы их разрешения

Шкала оценивания для зачета

Зачтено/не зачтено	Критерии оценки	
	УК -5	ПК-30
Не зачтено	Не сформирована способность различать потенциально уязвимые по отношению к дискриминации группы, требующие проявления толерантности. Не демонстрирует способность	Не сформирована способность осуществлять анализ причин и условий возникновения трудовых споров, конфликтов и стрессов с использованием методов диагностики.

	предотвращать и разрешать конфликты.	
Зачтено	Не в полной мере сформирована способность различать потенциально уязвимые по отношению к дискриминации группы, требующие проявления толерантности. Не демонстрирует способность предотвращать и разрешать конфликты.	Не в полной мере сформирована способность осуществлять анализ причин и условий возникновения трудовых споров, конфликтов и стрессов с использованием методов диагностики.
	Способность диагностировать трудовые споры и конфликты сформирована достаточно. Умеет различать потенциально уязвимые по отношению к дискриминации группы, требующие проявления толерантности. Демонстрирует способность предотвращать и разрешать конфликты.	Способность осуществлять анализ причин и условий возникновения трудовых споров, конфликтов и стрессов с использованием методов диагностики и Способность владеть навыками разработки и внедрения программ по профилактике трудовых споров, конфликтов и стрессов в коллективе сформированы в полной мере.

4.4. Методические материалы промежуточной аттестации

При дистанционном формате изучения дисциплины промежуточная аттестация может проводиться в формате тестирования, выполнения письменного контрольного задания или опроса по вопросам билета или защиты выполненной работы в режиме онлайн видеоконференций. Все вопросы и задания, выносимые на промежуточную аттестацию, находятся в рамках тематического содержания дисциплины, представленного в РПД. Прокторинг является обязательным при проведении промежуточной аттестации с использованием ЭО и ДОТ.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания по подготовке к формам текущего контроля представлены на сайте института⁶

Методические указания по подготовке контрольной работы

Представлены на сайте института⁷

Методические указания по освоению дисциплины студентами заочной формы обучения с применением ЭО, ДОТ размещены на сайте института⁸

6 Методические указания по подготовке к формам текущего контроля для студентов направления «Управление персоналом»// <http://siu.ranepa.ru/kafedra/default.aspx?page=70>

7 Требования к структуре и оформлению контрольной работы для студентов направления /специальности «Управление персоналом»// <http://siu.ranepa.ru/kafedra/default.aspx?page=70>

8 <http://siu.ranepa.ru/sveden./education/>

При применении дистанционной технологии обучения по очной, очно-заочной, заочной (традиционной) форм обучения учебный материал⁹, который необходимо обучающимся проработать по конкретной лекции размещается в СДО «Прометей». Все обучающиеся имеют доступ в СДО «Прометей» из личного кабинета студента через сайт Сибирского института управления – филиала РАНХиГС.

Дополнительно, при наличии технической возможности, лекционные занятия могут проводиться в соответствии с расписанием в режиме онлайн видеоконференций, для организации которых используются сервисы Zoom, Microsoft Teams, Youtube. В СДО «Прометей» для обучающихся заранее размещаются соответствующие ссылки и идентификаторы конференции. Может быть использована синхронная или асинхронная аудио/видео-конференция посредством вебинара.

Для контроля освоения темы обучающимся выдаются вопросы и задания в соответствии с РПД. Задания размещаются в СДО «Прометей» и /или доводятся до обучающегося любым доступным способом (посредством электронной почты, соц. сетей и др.). Устанавливается срок выполнения и представления заданий, в том числе способ представления.

Материалы, предназначенные для обеспечения семинарских/практических занятий размещаются в СДО «Прометей» и /или доводятся до обучающегося любым доступным способом (посредством электронной почты, соц сетей и др.). в привязке к конкретным занятиям, запланированным в учебном расписании это:

- вопросы для обсуждения на семинарских занятиях, планы практических занятий, материалы для подготовки к ним;
- тестовые материалы, привязанные к конкретному занятию и предназначенные для автоматической оценки степени освоения обучающимся материалов темы;
- варианты письменных работ и методических указаний по их выполнению.

По каждой теме преподаватель осуществляет оперативное консультирование обучающихся, отвечая письменно на их вопросы в СДО «Прометей» и /или в формате чатов в процессе аудио/видео-конференций.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Алексеев, О. А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О. А. Алексеев. - Электрон. дан. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. - 238 с. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/33853>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.
2. Афанасьева, Е. А. Основы конфликтологии [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. А. Афанасьева. — Электрон. дан. — Саратов : Вуз. образование, 2014. — 159 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/19276>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.

⁹ Материалы конкретных лекционных занятий, с которыми должен ознакомиться обучающийся в рамках данной «лекции»: текст (конспект) лекции, демонстрационные и дополнительные материалы к ним (презентации, учебные фильмы или ссылки на них, материалы для чтения: статьи, документы, хрестоматийный материал), включая ЭБС, ссылки на публичные онлайн-курсы и т.п. с указанием конкретных страниц учебников, конспекта, отрезков видео или фрагментов онлайн-курса, которые должен освоить обучающийся в рамках данного «лекционного» занятия.

3. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Электронный ресурс] / Т. Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Электрон. дан. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.
4. Черняк, Т. В. Конфликтология : учеб. пособие для дистанц. обучения и самостоят. работы студентов / Т. В. Черняк ; Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ, Сиб. акад. гос. службы. - Новосибирск : Изд-во СибАГС, 2007. - 206 с. - То же [Электронный ресурс]. - Доступ из Б-ки электрон. изд. / Сиб. ин-т упр. – филиал РАНХиГС. – Режим доступа : <http://www.sapanet.ru>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

6.2. Дополнительная литература

1. Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / М. Ю. Зеленков. – Электрон. дан. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 324 с. - Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906>, требуется авторизация. – Загл. с экрана. – То же [Электронный ресурс]. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/10934>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.
2. Конфликтология : рабочая тетр. для самостоят. работы студентов всех форм обучения по направлениям подгот. : 080400.62 - Упр. персоналом, 030300.62 - Психология / Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ, Сиб. ин-т упр. ; сост. : А. Е. Бойко, Ю. Ю. Кушнерова. - Новосибирск : Изд-во СибАГС, 2013. - 46 с. - То же [Электронный ресурс]. - Доступ из Б-ки электрон. изд. / Сиб. ин-т упр. – филиал РАНХиГС. – Режим доступа : <http://www.sapanet.ru>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.
3. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / О. З. Муштук [и др.]. — Электрон. дан. — Москва : Моск. финансово-пром. ун-т «Синергия», 2011. — 320 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks. - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/17019>, требуется авторизация. – Загл. экрана.
4. Конфликтология : хрестоматия для дистанц. обучения и самостоят. работы студентов по специальности 080505.65 - Упр. персоналом / Федер. агентство по образованию, Сиб. акад. гос. службы ; сост. Т. В. Черняк. - Новосибирск : Изд-во СибАГС, 2010. - 78 с. – То же [Электронный ресурс]. – Доступ из Б-ки электрон. изданий / Сиб. ин-т упр. – филиал РАНХиГС. - Режим доступа : <http://www.sapanet.ru>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.
5. Светлов В. А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. А. Светлов. — Электрон. дан. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 279 с. — Доступ из ЭБС IPRbooks. - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/8243>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.
6. Черняк, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : курс лекций для студентов всех форм обучения по направлению подготовки 38.03.03 – Управление персоналом : (авторская редакция) / Т. В. Черняк ; Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ, Сиб. акад. гос. службы. – Электрон. дан. - Новосибирск : Изд-во СибАГС, 2016. – 309 с. - Доступ из Б-ки электрон. изд. / Сиб. ин-т упр. – филиал РАНХиГС. – Режим доступа : <http://www.sapanet.ru>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.
7. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Конфликтология", "Менеджмент", "Упр. персоналом" и "Гос. и муницип. упр." (квалификация (степень) "бакалавр") / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова ; Рос. акад. нар. хоз-

ва и гос. службы при Президенте РФ. – Электрон. дан. - Москва : Дашков и К, 2015. - 237 с. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/60458>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Черняк, Т. В. Игровые технологии в подготовке HR-менеджера: междисциплинарный подход: практикум. [Электронный ресурс]. Изд-во СибАГС 2016, С.15-54. Режим доступа: <http://www.saranet.ru>, (дата обращения : 16.04.2017). – Загл. с экрана.
2. Черняк Т.В. Конфликтология. Практикум. –Новосибирск: СибАГС-, 2001, 220 с.

6.4. Нормативные правовые документы

1. Трудовой кодекс Российской Федерации: с изм. и доп. на 1 апр. 2012 г. - М.: МЦФЭР, 2012. - 126, [1] с.

6.5. Интернет-ресурсы

1. Конфликты в организации. [Электронный ресурс]: электрон. журн. - [М.], 2003 - 2012. –Режим доступа: http://www.hr-journal.ru/search/?search_query=%EA%EE%ED%F4%EB%E8%EA%F2%FB, свободный, (дата обращения: 19.01.2017).
2. Официальный сайт Национального союза кадровиков [Электронный ресурс] / Нац. союз кадровиков. - [М?], 2002 - 2012. - Режим доступа: <http://www.kadrovik.ru/>, свободный. (дата обращения: 19.01.2017).
3. Работа с персоналом [Электронный ресурс]: электрон. журн. - [М.], 2003 - 2012. – Режим доступа: <http://www.HR-Journal.ru>, свободный. (дата обращения: 19.01.2017).
4. Управление персоналом [Электронный ресурс]: сайт журн. «Упр. персоналом» / Издат. дом «Упр. персоналом». – М., 2001 – 2012. - Режим доступа: <http://www.top-personal.ru>, свободный. (дата обращения: 19.01.2017).
5. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: [электрон.-библиотеч. система] / О-во с огранич. ответственностью «Директ-Медиа». - [М.], 2001 - 2010. - Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>, требуется авторизация. (дата обращения: 19.01.2017).
6. Электронная библиотека [Электронный ресурс] // Административно-управленческий портал. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/library>, свободный (дата обращения: 19.01.2017).
7. Экономика труда [Электронный ресурс] / Федеральный образовательный портал по социологии, экономике и менеджменту. - [М], 2012. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/net/16000159>, свободный, (дата обращения: 19.01.2017).

6.6. Иные источники

Иные источники не используются

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

- . **Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа):** Экран, компьютер с подключением к локальной сети института, и выходом в Интернет, звуковой усилитель, антиподавитель, мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна настольная, доска аудиторная

Лаборатория личностного и профессионального развития: Полиграф «Фемида», компьютер с подключением к локальной сети института и выходом в Интернет, телевизор, колонки, DVD-проигрыватель, музыкальные центры, видеокамера, видеоманитофоны, методические материалы (тесты, методики и т.п.), столы письменные,

стулья, шкаф, трибуна настольная, стеллаж, доска аудиторная, ковровое покрытие; стекло для одностороннего просмотра для проведения фокус-групп

Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа: Столы аудиторные, стулья, трибуна, доска аудиторная, компьютер с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, экран

Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Компьютерные классы. Библиотека, имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет : компьютеры с выходом в Интернет., автоматизированную библиотечную информационную систему и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Университетская Информационная Система РОССИЯ», «Электронная библиотека диссертаций РГБ», «Научная электронная библиотека eLIBRARY», «EBSCO», «SAGE Premier». Система федеральных образовательных порталов «Экономика. Социология. Менеджмент», «Юридическая Россия», Сервер органов государственной власти РФ, Сайт Сибирского Федерального округа и др. Экран, компьютер с подключением к локальной сети филиала и выходом в Интернет, звуковой усилитель, мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна, доска аудиторная. Наборы виртуального демонстрационного оборудования, наглядные учебные пособия.

Специализированный кабинет для занятий с маломобильными группами (студенты с ограниченными возможностями здоровья): Экран, компьютеры с подключением к локальной сети института и выходом в Интернет, звуковой усилитель, мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна настольная, доска аудиторная, офисные кресла

Видеостудия для вебинаров: Компьютеры с выходом в Интернет, оснащенные веб-камерами и гарнитурами (наушники + микрофон), столы, стулья.

Кафедры: Компьютеры с выходом в Интернет, в т.ч. оснащенные веб-камерой, гарнитурой (наушники + микрофон), столы, стулья, кресла офисные, принтер, шкафы.

Компьютерный класс для преподавателей: Компьютеры с выходом в Интернет и в локальную сеть, лазерный принтер, сканеры, столы аудиторные, стулья, доска аудиторная

Программное обеспечение: Пакет MS Office, Microsoft Windows, Сайт филиала, СДО Прометей, Корпоративные базы данных, iSpring Free Cam8.