

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС  
Кафедра менеджмента

УТВЕРЖДЕНА  
кафедрой менеджмента  
Протокол от 27.12.2021 г. № 6

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ**  
Б1.В.ДВ.01.01

не устанавливается  
*краткое наименование дисциплины*

по направлению подготовки: 38.03.02 Менеджмент  
направленность (профиль): «Менеджмент организации»  
квалификация выпускника: Бакалавр  
формы обучения: очная, заочная, очно-заочная

Год набора - 2021

Новосибирск, 2021 г.

**Авторы – составители:**

доцент кафедры менеджмента  
доцент кафедры менеджмента  
преподаватель кафедры менеджмента  
доцент кафедры менеджмента  
заведующий кафедрой менеджмента  
доцент кафедры менеджмента

Белая Елена Александровна  
Бондаренко Ирина Викторовна  
Иванова Марина Владимировна  
Матюнин Владимир Михайлович  
Симагина Ольга Владимировна  
Филиппов Дмитрий Викторович

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре оп во .....	5
3. Содержание и структура дисциплины .....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине .....	11
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	22
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	22
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	25

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ,  
СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

**1.1. Дисциплина «Конфликтология» (Б1.В.ДВ.01.01) обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-1	Способность применять критический анализ информации и системный подход для решения задач обоснования собственной гражданской и мировоззренческой позиции	УК ОС-1.1	Способность на основе критического анализа собранной информации о социальных объектах представлять их в виде структурных элементов и взаимосвязей между ними.
УК ОС-3	Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.1	Способность выявлять и управлять конфликтами при реализации командной работы.
УК ОС-5	Способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом и философских контекстах, соблюдать нормы этики и использовать дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК ОС-5.1	Способность воспринимать межкультурное разнообразие общества, в том числе с использованием дефектологических знаний

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

ОТФ/ТФ	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	УК ОС-1.1	<u>На уровне знаний:</u> – основ конфликтологии
		<u>На уровне умений:</u> – определять способы и пути разрешения

		социальных конфликтов
		<u>На уровне навыков:</u> – решения конфликтных ситуаций
	УК ОС-3.1	<u>На уровне знаний:</u> - основные положения теории конфликтов, общей социологии и организационного поведения
		<u>На уровне умений:</u> - анализировать причины и условия возникновения конфликтов
		<u>На уровне навыков:</u> - различения потенциально конфликтных ситуаций
	УК ОС-5.1	<u>На уровне знаний:</u> – принципы профилактики конфликтных ситуаций в общении с различными социальными категориями
		<u>На уровне умений:</u> – анализировать причины и условия возникновения социальных конфликтов
		<u>На уровне навыков:</u> – выстраивать коммуникации, способствующие снижению напряжённости в деловом общении.

## 2. ОБЪЕМ И МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е.

Количество академических часов **очной формы обучения**, выделенных:

- на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 32 часа (16 часов лекций, 16 часов практических (семинарских) занятий);
- на самостоятельную работу обучающихся – 40 часов.

Количество академических часов **заочной формы обучения**, выделенных:

- на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 10 часов (4 часа лекций, 6 часов практических (семинарских) занятий);
- на самостоятельную работу обучающихся – 58 часов.

Количество академических часов **очно-заочной формы обучения**, выделенных:

- на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 10 часов (8 часов лекций, 8 часов практических (семинарских) занятий);
- на самостоятельную работу обучающихся – 56 часов.

### Место дисциплины

Дисциплина Конфликтология (Б1.В.ДВ.01.01) изучается:

- студентами очной формы обучения на первом курсе обучения (1 семестр);
- студентами заочной формы обучения на первом курсе обучения (4 семестр);
- студентами очно-заочной формы обучения на первом курсе обучения (1 семестр).

### 3.СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости <sup>1</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л	лр	пз	КС Р		
<b>Раздел 1</b>	<b>Типология конфликтов организации</b>	<b>32</b>	<b>8</b>		<b>8</b>		<b>20</b>	
Тема 1.1	Конфликт как социально-психологический феномен	8	2		2		5	О 1.1.
Тема 1.2	Внутриличностные и межличностные конфликты	8	2		2		5	О 1.2. Д 1.2.
Тема 1.3	Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.	8	2		2		5	Д 1.3. О 1.3.
Тема 1.4	Конфликт интересов в деловом общении	8	2		2		5	О 1.6. Д.1.6
<b>Раздел 2</b>	<b>Технологии управления и разрешения конфликтов в организации</b>	<b>40</b>	<b>8</b>		<b>8</b>		<b>20</b>	
Тема 2.1.	Сущность конструктивного управления конфликтами.	10	2		2		5	О 2.1 Д.2.1
Тема 2.2.	Переговоры и посредничество как технологии урегулирования конфликтов	10	2		2		5	О 2.2. Д.2.2

<sup>1</sup> 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 2.3.	Методы разрешения межличностных конфликтов	10	2		2		5	О 2.4 Д.2.4
Тема 2.4.	Средства и механизмы разрешения конфликтов в деловом общении.	10	2		2		5	О 2.5 Д.2.5
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		<b>72</b>	<b>16</b>		<b>16</b>		<b>40</b>	ак.ч

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости <sup>2</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л	лр	пз	КС Р		
<b>Раздел 1</b>	<b>Типология конфликтов в организации</b>	<b>32</b>	<b>2</b>		<b>2</b>		<b>28</b>	
Тема 1.1	Конфликт как социально-психологический феномен	8	2				6	О 1.1.
Тема 1.2	Внутриличностные и межличностные конфликты	8			2		6	О 1.2. Д 1.2.
Тема 1.3	Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.	8					8	Д 1.3. О 1.3.
Тема 1.4	Конфликт интересов в деловом общении	8					8	О 1.6. Д.1.6
<b>Раздел 2</b>	<b>Технологии управления и разрешения конфликтов в организации</b>	<b>40</b>	<b>2</b>		<b>4</b>		<b>30</b>	
Тема 2.1.	Сущность конструктивного управления конфликтами.	10	2				6	О 2.1. Д.2.1

<sup>2</sup> 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	10			2		8	О 2.2.. Д.2.2
Тема 2.3.	Методы разрешения межличностных конфликтов	10					8	О 2.4. Д.2.4
Тема 2.4.	Средства и механизмы разрешения конфликтов в деловом общении.	10			2		8	О 2.5. Д.2.5
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		<b>72</b>	<b>4</b>		<b>6</b>		<b>58</b>	ак.ч

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости <sup>3</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л	лр	пз	КС Р		
<b>Раздел 1</b>	<b>Типология конфликтов организации</b>	<b>32</b>	<b>4</b>		<b>4</b>		<b>26</b>	
Тема 1.1	Конфликт как социально-психологический феномен	8	1		1		6	О 1.1.
Тема 1.2	Внутриличностные и межличностные конфликты	8	1		1		6	О 1.2. Д 1.2.
Тема 1.3	Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.	8	1		1		7	Д 1.3. О 1.3.
Тема 1.4	Конфликт интересов в деловом общении	8	1		1		7	О 1.6. Д.1.6

<sup>3</sup> 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.



<b>Раздел 2</b>	<b>Технологии управления и разрешения конфликтов в организации</b>	<b>40</b>	<b>4</b>		<b>4</b>		<b>30</b>	
Тема 2.1.	Сущность конструктивного управления конфликтами.	10	1		1		6	О 2.1. Д.2.1
Тема 2.2.	Переговоры и посредничество как технологии урегулирования конфликтов	10	1		1		8	О 2.2.. Д.2.2
Тема 2.3.	Методы разрешения межличностных конфликтов	10	1		1		8	О 2.4. Д.2.4
Тема 2.4.	Средства и механизмы разрешения конфликтов в деловом общении.	10	1		1		8	О 2.5. Д.2.5
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		<b>72</b>	<b>8</b>		<b>8</b>		<b>56</b>	ак.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 и межличностные конфликты.

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

Типы внутриличностных конфликтов: мотивационный конфликт, конфликт нереализованного желания, адаптационный конфликт, ролевой конфликт, конфликт

неадекватной самооценки, нравственный конфликт, невротический конфликт. Взаимосвязь внутренних и межличностных конфликтов.

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 1.3. Внутригрупповые и межгрупповые 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.

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 1.4. Конфликт интересов в деловом общении.**

Содержание понятия «конфликт интересов». Источники возникновения конфликта интересов. Нормативные положения о конфликте интересов в современном российском законодательстве. Причины и условия возникновения конфликта интересов в деловом общении. Возникновение конфликта интересов при правомерном извлечении доходов. Возникновение конфликта интересов при исполнении должностных обязанностей.

## **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 современные 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. 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 2.4. Средства и механизмы разрешения конфликтов в деловом общении.**

Формы разрешения конфликтов в ситуации делового общения. Предупреждение конфликтов в деловом общении как основа развития конструктивных отношений. Основные пути разрешения трудовых конфликтов. Процедуры и технологии урегулирования трудовых конфликтов. Роль менеджеров в управлении конфликтами.

## **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.В.ДВ.01.01) используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

#### **Для проведения занятий по очной форме обучения**

<b>Тема (раздел)</b>		<b>Методы текущего контроля успеваемости</b>
<b>Раздел 1</b>	<b>Типология конфликтов в организации</b>	
Тема 1.1	Конфликт как социально-психологический феномен	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 1.2	Внутриличностные и межличностные конфликты.	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 1.3	Внутригрупповые и межгрупповые конфликты	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 1.4	Конфликт интересов в деловом общении	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
<b>Раздел</b>	<b>Технологии управления и</b>	

<b>2</b>	<b>разрешения конфликтов в организации</b>	
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.	Методы разрешения межличностных конфликтов	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 2.4.	Средства и механизмы разрешения конфликтов в деловом общении	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий

#### **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 успеваемости<sup>4</sup>**

#### **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.

#### **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.

<sup>4</sup> Полный перечень вопросов и заданий находится на кафедре управления персоналом в УМКД по дисциплине

#### **4.2.3 Типовые задания для письменных работ**

##### **Тема 1.2. Внутриличностные конфликты и межличностные конфликты**

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.

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 1.3. Внутригрупповые и межгрупповые 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.

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. 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 задания<sup>5</sup>

##### Раздел 1. Типология конфликтов в организации

###### 1. Стадии развития конфликта :

1. \* конфликтной ситуации
2. \*осознание ситуации как конфликтной одной из сторон
3. \*конфликтное поведение
4. \*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

<sup>5</sup> 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-1	Способность применять критический анализ информации и системный подход для решения задач обоснования собственной гражданской и мировоззренческой позиции	УК ОС-1.1	Способность на основе критического анализа собранной информации о социальных объектах представлять их в виде структурных элементов и взаимосвязей между ними.
УК ОС-3	Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.1	Способность выявлять и управлять конфликтами при реализации командной работы.
УК ОС-5	Способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом и философских контекстах, соблюдать нормы этики и использовать дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК ОС-5.1	Способность воспринимать межкультурное разнообразие общества, в том числе с использованием дефектологических знаний

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК ОС-1.1 Способность на основе критического анализа собранной информации о социальных объектах представлять их в виде структурных элементов и взаимосвязей между ними.	Самостоятельно проводит сбор и оценку достоверности собранной информации. Осуществляет декомпозицию описываемого объекта на структурные элементы. Устанавливает иерархические связи между элементами.	Собрана полная информация об объекте. Исключена недостоверная информация. Названы все структурные элементы. Между элементами установлены прямые и опосредованные взаимосвязи. Выстроена иерархия

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
		элементов.
УК ОС -3.1. Способность выявлять и управлять конфликтами при реализации командной работы	Владеет методами выявления и управления конфликтами	Вовремя выявлены конфликты, предупреждена их эскалация
УК ОС– 5.1. Способность воспринимать межкультурное разнообразие общества, в том числе с использованием дефектологических знаний	Демонстрирует толерантное отношение к культурному, этническому, религиозному и др. разнообразию общества, с учетом психофизиологических особенностей отдельных групп населения	Толерантно воспринимает культурное, этническое, религиозное и др. разнообразие общества с учетом психофизических особенностей отдельных групп населения

#### 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. Механизмы предотвращения и урегулирования конфликта интересов в деловом общении.
20. Теория и практика разрешения трудовых конфликтов.

#### 4.3.2 Тематика практических заданий к зачету

**Типовой вариант кейса для студентов очной формы обучения  
(Тема 1.4 Внутригрупповые и межгрупповые 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.Тернера

\*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 Внутриличные и межличностные конфликты

5. Последствия внутриличного конфликта:

\*психическое напряжение

\*эмоциональная неудовлетворенность

благоприятный социально-психологический климат

\*нарушение взаимодействия и общения

6. Психологические защитные механизмы личности:

\*вытеснение

\*рационализация

\*обособление

принуждение

\*проекция

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 и межгрупповые 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 2.4. Средства и механизмы разрешения конфликтов в деловом общении**

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

#### **4.3.4. Типовые варианты письменных контрольных заданий**

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 в деловом общении.
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

Зачет (балльная шкала)	Зачтено/не зачтено	Критерии оценки
(0-50)	Не зачтено	Не сформирована способность находить решения, приостанавливающие конфликтные ситуации в организации. Не демонстрирует способность предотвращать и разрешать конфликты.
(51-64)	Зачтено	Не в полной мере сформирована способность находить решения, приостанавливающие конфликтные ситуации в организации. Не в полной мере демонстрирует способность предотвращать и разрешать конфликты.
(64-100)		Способность находить решения, приостанавливающие конфликтные ситуации в организации, предотвращать и разрешать конфликты сформирована достаточно. Демонстрирует способность предотвращать и разрешать конфликты.

## 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Методические указания по подготовке контрольной работы

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

## 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: учеб. Пособие. [Электронный ресурс]. Саратов : Ай Пи Эр Медиа 2015. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853>, дата обращения : 16.06.2021). – Загл. с экрана.

2. Афанасьева, Е. А. Основы конфликтологии: учеб. пособие / Е. А. Афанасьева. [Электронный ресурс] Саратов : Вуз. образование 2014. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19276>, (дата обращения : 16.06.2021). – Загл. с экрана.
3. Галанина, О. Н. Технологии регулирования конфликтов : учеб. пособие / О. Н. Галанина ; Министерство образования и науки России, Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : КНИТУ, 2016. – 136 с. – ISBN 978-5-7882-2069-7. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500715> (дата обращения: 16.06.2021). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Унив. б-ка ONLINE», требуется авторизация.
4. Дейнека, А. В. Управление человеческими ресурсами : учебник / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 389 с. – (Учебные издания для бакалавров). – ISBN 978-5-394-02048-3. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496066> (дата обращения: 16.06.2021). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Унив. б-ка ONLINE», требуется авторизация.
5. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/453485> (дата обращения: 16.06.2021). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Znanium.com», требуется авторизация.
6. Зеленков, М. Ю. Конфликтология : учебник / М. Ю. Зеленков. — Москва : Дашков и К, 2015. — 324 с. — ISBN 978-5-394-01918-0. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10934.html> (дата обращения: 16.06.2021). – Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация. – То же электрон. версия на сайте URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906> (дата обращения: 16.06.2021). – Режим доступа: электрон.-библ. система «Унив. б-ка ONLINE», требуется авторизация.

## 6.2. Дополнительная литература.

1. Иванова О.А., Суртаева Н.Н. Конфликтология в социальной работе: учебник и практикум для академического бакалавриата. [Электронный ресурс]. Юрайт, 2016  
Режим доступа: <http://www.urait.ru/catalog/392679>, (дата обращения : 16.06.2021). – Загл. с экрана.
2. Конфликтология : рабочая тетр. для самостоят. работы студентов всех форм обучения по направлениям подгот. / сост. : А. Е. Бойко, Ю. Ю. Кушнерова 080400.62 - Упр. персоналом, 030300.62 – Психология. [Электронный ресурс], Новосибирск : Изд-во СибАГС 2013. Режим доступа: <http://www.saranet.ru>, (дата обращения : 16.06.2021). – Загл. с экрана.
3. Конфликтология : учебник для студентов вузов Москва : / А. Я. Кибанов [и др.] Инфра-М, 2009.
4. Конфликтология / О. З. Муштук [и др.] [Электронный ресурс] : учебник Москва : Моск. финансово-пром. ун-т «Синергия», 2011. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17019>, (дата обращения : 16.06.2021). – Загл. с экрана.
5. Конфликтология /сост. Т. В. Черняк : хрестоматия для дистанц. обучения и самостоят. работы студентов. [Электронный ресурс] Новосибирск : Изд-во СибАГС 2010. Режим доступа: <http://www.saranet.ru>, (дата обращения : 16.06.2021). – Загл. с экрана.
6. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — URL: <https://urait.ru/bcode/455430> (дата обращения: 16.06.2021). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Юрайт», требуется авторизация.

7. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология : учеб. пособие / Г. К. Овруцкая. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-9275-2696-3. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87452.html> (дата обращения: 16.06.2021). – Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация.
8. Светлов В. А Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов.[Электронный ресурс]. 2012. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8243>, (дата обращения : 16.06.2021). – Загл. с экрана.
9. Черняк, Т. В. Конфликтология : учеб. пособие для дистанц. обучения и самостоят. работы студентов. [Электронный ресурс]. Новосибирск : Изд-во СибАГС 2007. Режим доступа: <http://www.saranet.ru>, (дата обращения : 16.06.2021). – Загл. с экрана.
10. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология. [Электронный ресурс]. Дашков и К, 2015. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60458>, (дата обращения : 16.06.2021). – Загл. с экрана.

### **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**

1. Конфликтология. /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 : 16.06.2021). – 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.–Режимдоступа:[http://www.hr-journal.ru/search/?search\\_query=%EA%EЕ%ED%F4%EB%E8%EA%F2%FB](http://www.hr-journal.ru/search/?search_query=%EA%EЕ%ED%F4%EB%E8%EA%F2%FB) , свободный , (дата обращения: 19.01.2021).
2. Официальный сайт Национального союза кадровиков [Электронный ресурс] / Нац. союз кадровиков. - [М], 2002 - 2012. - Режим доступа: <http://www.kadrovik.ru/>, свободный. (дата обращения: 19.01.2021).
3. Работа с персоналом [Электронный ресурс]: электрон. журн. - [ М.], 2003 - 2012. – Режим доступа: <http://www.HR-Journal.ru>, свободный. (дата обращения: 19.01.2021).
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: 19.01.2021).
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: 19.01.2021).
6. Электронная библиотека [Электронный ресурс] // Административно-управленческий портал. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/library>, свободный (дата обращения: 19.01.2021).
7. Экономика труда [Электронный ресурс] / Федеральный образовательный портал по социологии, экономике и менеджменту. - [М], 2012. - Режим доступа: <http://ecsosman.hse.ru/net/16000159>, свободный, (дата обращения: 16.06.2021).

### **6.6.Иные источники**

Иные источники не используются



## **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

Учебная аудитория для проведения учебных занятий (занятий лекционного типа), оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: комплект специализированной учебной мебели (столы и кресла – рабочие места обучающихся и преподавателя); доска аудиторная; экран; персональный компьютер; звуковая система; проектор; веб-камера. Выход в Интернет и доступ в электронную информационно-образовательную среду организации.

Учебная аудитория для проведения учебных занятий (занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: комплект специализированной учебной мебели (столы и стулья – рабочие места обучающихся и преподавателя); доска аудиторная; персональный компьютер; телевизор; веб-камера. Выход в Интернет и доступ в электронную информационно-образовательную среду организации.

Компьютерный класс, учебная аудитория для проведения учебных занятий (занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: комплект специализированной учебной мебели (столы и стулья - рабочие места обучающихся и преподавателя), доска аудиторная; персональные компьютеры моноблоки; проектор; веб-камера; экран. Выход в Интернет и доступ в электронную информационно-образовательную среду организации, в том числе с рабочих мест обучающихся. Программное обеспечение: операционная система Microsoft Windows; пакеты лицензионных программ: MS Office, MS Teams, СПС КонсультантПлюс, лицензионное антивирусное программное обеспечение.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся (Информационно-ресурсный центр) оснащенное комплектом специализированной учебной мебели, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

Программное обеспечение: ОС Microsoft Windows, Пакет Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint), Microsoft Teams, лицензионное антивирусное программное обеспечение.