

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС

Кафедра управления персоналом

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой управления персоналом
Протокол от «10» ноября 2021 г.
№ 4

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

Конфликтология

(Б1.В.09)

Краткое наименование дисциплины – не установлено
по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом
направленность (профиль) «Управление персоналом организации»
квалификация выпускника: Бакалавр
формы обучения: очная, заочная

Год набора – 2021

Новосибирск, 2021

Авторы – составители:

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

Заведующий кафедрой управления персоналом, к.психол.н., доцент Инга Викторовна

Доронина

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	13
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	27
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	27
6.1. Основная литература	27
6.2. Дополнительная литература	28
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	30
6.4. Нормативные правовые документы.....	30
6.5. Интернет-ресурсы	30
6.6. Иные источники.....	30
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	30

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

1.1. Дисциплина «Конфликтология» Б1.В.09 обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-2	Способен разрабатывать и применять кадровые технологии оценки различных категорий персонала	ПКс-2.1	Способен разрабатывать и применять технологии оценки различных категорий персонала для предотвращения конфликтов
ПКс-9	Способен вести переговоры, диагностировать, предотвращать и преодолевать конфликты в организации	ПКс-9.1	Способен диагностировать, предотвращать и преодолевать конфликты

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

ОТФ/ТФ	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Деятельность по обеспечению персоналом(В). Сбор информации о потребностях организации в персонале В/01.6	ПКс-2.1	<u>На уровне знаний:</u> -личных качествах, влияющих на конфликтность и стили поведения в конфликтах
		<u>На уровне умений:</u> -применять технологии оценки личностных качеств

Поиск, привлечение, подбор и отбор персонала В/02.6 Администрирование процессов и документооборота обеспечения персоналом В/03.6		<u>На уровне навыков:</u> - интерпретировать данные о поведении и самооценки личности
Деятельность по обеспечению персоналом(В). Сбор информации о потребностях организации в персонале В/01.6 Поиск, привлечение, подбор и отбор персонала В/02.6 Администрирование процессов и документооборота обеспечения персоналом В/03.6	ПКс-9.1	<u>На уровне знаний:</u> – основ конфликтологии – методов диагностики, предотвращения и преодоления конфликтов <hr/> <u>На уровне умений:</u> – составления программы методов диагностики, предотвращения и преодоления конфликтов <hr/> <u>На уровне навыков:</u> - диагностики, предотвращения и преодоления конфликтов.

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 - 46 ч. (из них лекции - 16 ч., занятия семинарского типа - 30 ч.) на самостоятельную работу обучающихся -62 ч. (очная форма обучения).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с

преподавателем – 10 ч. (из них: лекции- 4 ч, занятия семинарского типа - 6 ч.), на самостоятельную работу обучающихся – 94 ч. (заочная форма обучения).

Место дисциплины

Дисциплина Конфликтология (**Б1.В.09**) изучается:

- студентами очной формы обучения на втором курсе обучения (3 семестр);
- студентами заочной формы обучения на первом курсе (летняя сессия) и втором курсе обучения (зимняя сессия) – 2-3 семестры.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплин:

Б1.О.07	Социология
Б1.О.14	Культура речи и деловое общение
Б1.О.05	Психология

3.Содержание и структура дисциплины

Таблица 1.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ¹ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л	лр	пз	КСР		
<i>Очная форма обучения</i>								
Раздел 1	Типология конфликтов организации	56	8		16		32	
Тема 1.1	Конфликт как социально-психологический феномен	8	2		2		4	О/Практическое задание
Тема 1.2	Внутриличностные конфликты	6	-		2		4	О/Практическое задание
Тема 1.3	Межличностные конфликты.	8	2		2		4	О/Практическое задание
Тема 1.4	Внутригрупповые конфликты	6	-		2		4	О/Практическое задание
Тема 1.5	Межгрупповые конфликты	6	-		2		4	О/Практическое задание

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 1.6	Трудовые конфликты	10	2		2		6	О/Практическое задание
Тема 1.7	Конфликт интересов на государственной гражданской и муниципальной службе	12	2		4		6	О/Практическое задание
Раздел 2	Технологии управления и разрешения конфликтов в организации	52	8		14		30	О/Практическое задание
Тема 2.1.	Сущность конструктивного управления конфликтами.	8	2		2		4	О/Практическое задание
Тема 2.2.	Переговоры и посредничество как технологии урегулирования конфликтов	6	-		2		4	О/Практическое задание
Тема 2.3.	Способы разрешения внутриличностных конфликтов	6	-		2		4	О/Практическое задание
Тема 2.4.	Методы разрешения межличностных конфликтов	10	2		2		6	О/Практическое задание
Тема 2.5.	Средства и механизмы разрешения трудовых конфликтов	12	2		4		6	О/Практическое задание

Тема 2.6.	Механизмы предотвращения и урегулирования конфликта интересов на государственной гражданской и муниципальной службе	10	2		2		6	О/Практическое задание	
Промежуточная аттестация								Зачет	
Всего:		108	16		30		62	ак.ч	
		3	0.44		0.83		1.72	з.е.	
		81	12		22.4		46.4	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						
			л	лр	пз	КСР			
<i>Заочная форма обучения</i>									
Раздел 1	Типология конфликтов организации	54	2		6		46		
Тема 1.1	Конфликт как социально-психологический феномен		2					О/Практическое задание	
Тема 1.2	Внутриличностные конфликты				2			О/Практическое задание	
Тема 1.3	Межличностные конфликты.				2			О/Практическое задание	
Тема 1.4	Внутригрупповые конфликты				2			О/Практическое задание	
Тема 1.5	Межгрупповые конфликты							Практическое задание	
Тема 1.6	Трудовые конфликты							Практическое задание	

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 1.7	Конфликт интересов на государственной гражданской и муниципальной службе						Практическое задание
Раздел 2	Технологии управления и разрешения конфликтов в организации	54	2		4		48
Тема 2.1.	Сущность конструктивного управления конфликтами.		2				О/Практическое задание
Тема 2.2.	Переговоры и посредничество как технологии урегулирования конфликтов				2		О/Практическое задание
Тема 2.3.	Способы разрешения внутриличностных конфликтов						Практическое задание
Тема 2.4.	Методы разрешения межличностных конфликтов						Практическое задание
Тема 2.5.	Средства и механизмы разрешения трудовых конфликтов				2		О/Практическое задание
Тема 2.6.	Механизмы предотвращения и урегулирования конфликта интересов на государственной гражданской и муниципальной службе						Практическое задание
Промежуточная аттестация							Зачет
Всего:		108	4		6	4	94 ак.ч

	3	0.1		0.2	0.1	2.6	з.е.
	81	3		4.6	3		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.16) 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	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий

	муниципальной службе	
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/письменный ответ на вопросы Практическое задание/ 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	Конфликт интересов на	

1.7.	государственной гражданской и муниципальной службе	
Раздел 2	Технологии управления и разрешения конфликтов в организации	<p style="text-align: center;">Письменная контрольная работа Устный/письменный ответ на вопросы Тестирование</p>
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 / или компьютерное тестирование (очная и заочная формы обучения) - на выбор преподавателя.

4.2 Материалы текущего контроля успеваемости³

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?

³ Полный перечень вопросов и заданий находится на кафедре управления персоналом в УМКД по дисциплине

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

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/ письменных заданий

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

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 задания⁴

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

⁴ Правильный ответ в тесте обозначен «звездочкой» (*)

4.3. Оценочные средства промежуточной аттестации

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс- 2	Способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества	ПКс- 2.1	Способен разрабатывать и применять технологии оценки различных категорий персонала для предотвращения конфликтов
ПКс-9	Способен вести переговоры, диагностировать, предотвращать и преодолевать конфликты в организации	ПКс-9.1	Способен диагностировать, предотвращать и преодолевать конфликты

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПКс- 2.1	Разрабатывает и применяет технологии оценки различных категорий персонала для предотвращения конфликтов	Разработал и применил технологии оценки различных категорий персонала для предотвращения конфликтов
ПКс-9.1	Демонстрирует умения осуществлять анализ, диагностировать причины и условия возникновения трудовых споров, конфликтов и стрессов с использованием методов диагностики	Проведен анализ потенциальных причин и условий возникновения трудовых споров, конфликтов и стрессов в коллективе с использованием методов диагностики

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. Типы конфликтных личностей
7. Разрешение как форма завершения конфликтов.
8. Поведенческие стратегии в конфликтных ситуациях (модель Томаса-Килменна).
9. Сотрудничество как поведенческая стратегия.
10. Сущность конструктивного управления конфликтами
11. Переговоры как современная технология разрешения конфликтов.

12. Этапы переговоров.
13. Методы диагностики конфликтов.
14. Посредничество в разрешении конфликтов.
15. Структурные методы разрешения конфликтов
16. Конфликтологическая типология работников организации
17. Конфликты в организациях: традиционный и современные подходы.
18. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
19. Методы разрешения межличностных конфликтов
20. Руководитель как субъект конфликто разрешения.
21. Средства и механизмы разрешения трудовых конфликтов
22. Конфликт интересов на государственной гражданской и муниципальной службе
23. Механизмы предотвращения и урегулирования конфликта интересов на государственной гражданской и муниципальной службе.
24. Теория и практика разрешения трудовых конфликтов.
25. 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, 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 способы и мероприятия 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

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 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

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/контрольной работы (для заочной формы обучения)

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. Технологии разрешения трудового конфликта в организации

Заключение

Список литературы

Приложение

Алгоритм подготовки ПКЗ/контрольной работы 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 (объективные и субъективные, присущие данному типу конфликта, но 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. Обратите внимание, что в курсе лекций описаны отдельные типы конфликтов и различные технологии их разрешения в отдельных параграфах. В этих параграфах описываются причины каждого типа конфликта, а также технологии разрешения данных типов конфликта. И помните, что именно тип конфликта диктует выбор возможных вариантов управления конфликтом и его разрешения.

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. приведите 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 решения по работе с потенциально уязвимыми по отношению к дискриминации группами работников при анализе данной конкретной ситуации. Сформируйте систему развития толерантности персонала как антидискриминационных мер разрешения конфликтов в организации. 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

Баллы	Зачтено/не зачтено	Критерии оценки	
		ПКс-2.1	ПКс-9.1
(0-50)	Не зачтено	Не демонстрирует способность разрабатывать и применять технологии оценки различных категорий персонала для предотвращения конфликтов. Не разработал и не применил технологии оценки различных категорий персонала для предотвращения конфликтов	Не сформирована способность осуществлять анализ причин и условий возникновения трудовых споров, конфликтов и стрессов с использованием методов диагностики. Не проведен анализ потенциальных причин и условий возникновения трудовых споров, конфликтов и стрессов в коллективе с использованием методов диагностики

(51-100)	Зачтено	<p>Демонстрирует способность разрабатывать и применять технологии оценки различных категорий персонала для предотвращения конфликтов.</p> <p>Разработал и применил технологии оценки различных категорий персонала для предотвращения конфликтов.</p>	<p>Сформирована способность осуществлять анализ причин и условий возникновения трудовых споров, конфликтов и стрессов с использованием методов диагностики.</p> <p>Проведен анализ потенциальных причин и условий возникновения трудовых споров, конфликтов и стрессов в коллективе с использованием методов диагностики</p>
----------	---------	---	--

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания по подготовке к формам текущего контроля представлены на сайте института⁵

Методические указания по подготовке контрольной работы

Представлены на сайте института⁶

Методические указания по освоению дисциплины студентами заочной формы обучения с применением ЭО, ДОТ размещены на сайте института⁷

Методические рекомендации по подготовке письменных работ расположены на сайте института⁸

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. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва : Юрайт, 2020. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03870-5. — URL: <https://urait.ru/bcode/450238> (дата обращения: 10.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Юрайт», требуется авторизация.

⁵ Методические указания по подготовке к формам текущего контроля для студентов направления «Управление персоналом»// <http://siu.ranepa.ru/kafedra/default.aspx?page=70>

⁶ Требования к структуре и оформлению контрольной работы для студентов направления /специальности «Управление персоналом»// <http://siu.ranepa.ru/kafedra/default.aspx?page=70>

⁷ <http://siu.ranepa.ru/sveden/education/>

⁸ https://siu.ranepa.ru/about/kafedry/UP/2021_met_rek.zip

2. Кузьмина, Т. В. Конфликтология : учеб. пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — ISBN 978-5-4486-0416-4. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html> (дата обращения: 10.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «IPRbooks», требуется авторизация.
3. Магомедова, П. К. Конфликтология : учеб. пособие / П. К. Магомедова, Р. Р. Алиева, Ш. И. Булуева ; М-во науки и высш. образования Рос. Федер., Дагест. гос. пед. ун-т, Чечен. гос. ун-т. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. — 381 с. — ISBN 978-5-4499-0347-1. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428> (дата обращения: 10.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «Унив. б-ка ONLINE», требуется авторизация.
4. Охременко, И. В. Конфликтология : учеб. пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/454086> (дата обращения: 10.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «Юрайт», требуется авторизация.
5. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под ред. Ф. И. Шаркова. — Москва : Дашков и К, 2018. — 238 с. — ISBN 978-5-394-02402-3. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85260.html> (дата обращения: 10.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «IPRbooks», требуется авторизация.
6. Светлов, В. А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов : учеб. пособие / В. А. Светлов. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 279 с. — ISBN 978-5-4486-0411-9. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79616.html> (дата обращения: 10.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «IPRbooks», требуется авторизация.
7. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учеб. пособие / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. — 196 с. — ISBN 978-5-7782-3859-6. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528> (дата обращения: 10.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «Унив. б-ка ONLINE», требуется авторизация.
8. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/454065> (дата обращения: 10.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «Юрайт», требуется авторизация.

6.2. Дополнительная 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 (дата обращения : 10.01.2022). — 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 (дата обращения : 10.01.2022). — Загл. с экрана.
3. 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 (дата обращения : 15.08.2020). — Загл. с экрана. — То же [Электронный ресурс]. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/10934>, требуется авторизация (дата обращения : 10.01.2022). — Загл. с экрана.
4. 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 (дата обращения : 10.01.2022). — Загл. с экрана.
5. 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.sarpanet.ru>, требуется авторизация (дата обращения : 10.01.2022). - Загл. с экрана.
6. Конфликтология : учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом", "Экономика труда" / А. Я. Кибанов [и др.] ; М-во образования и науки РФ, Гос. ун-т упр. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - Москва : Инфра-М, 2009. - 301 с.
7. 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 (дата обращения : 10.01.2022). — Загл. экрана.
8. 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.sarpanet.ru>, требуется авторизация (дата обращения : 10.01.2022). — Загл. с экрана.
9. 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.sarpanet.ru>, требуется авторизация (дата обращения : 10.01.2022). - 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 2018, С.15-54. Режим доступа: <http://www.sapanet.ru>, (дата обращения : 10.01.2022). – Загл. с экрана.

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 - 2021. –Режим доступа: http://www.hr-journal.ru/search/?search_query=%EA%EE%ED%F4%EB%E8%EA%F2%FB , свободный , (дата обращения: 10.01.2022).
2. Официальный сайт Национального союза кадровиков [Электронный ресурс] / Нац. союз кадровиков. - [М?], 2002 - 2012. - Режим доступа: <http://www.kadrovik.ru/>, свободный. (дата обращения: 10.01.2022).
3. Работа с персоналом [Электронный ресурс]: электрон. журн. - [М.], 2003 - 2012. – Режим доступа: <http://www.HR-Journal.ru>, свободный. (дата обращения: 19.08.2020).
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: 10.01.2022).
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: 10.01.2022).
6. Электронная библиотека [Электронный ресурс] // Административно-управленческий портал. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/library>, свободный (дата обращения: 10.01.2022).
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: 10.01.2022).

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), оснащенный 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, «1С: Предприятие 8», 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, СПС КонсультантПлюс, «1С: Предприятие 8», лицензионное антивирусное программное обеспечение.