

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

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС
Кафедра управления персоналом

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Б1. В.ДВ.04.01

краткое наименование дисциплины – не устанавливается

по направлению подготовки: 38.04.04 Государственное и муниципальное
управление

направленность (профиль): «Управление образовательными системами»

квалификация: Магистр

форма обучения: очная, заочная

Год набора - 2021

Новосибирск, 2021

Автор–составитель:

кандидат педагогических наук, доцент кафедры управления персоналом
Балганова Е.В.

Заведующий кафедрой управления персоналом, кандидат
психологических наук, И.В. Доронина

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения 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.....	12
4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. .	12
4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.	13
4.3. Оценочные средства промежуточной аттестации.	22
4.4. Методические материалы промежуточной аттестации.	24
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.....	29
6.1. Основная литература.	29
6.2. Дополнительная литература.	29
6.3. Нормативные правовые документы.	30
6.4. Интернет-ресурсы.	30
7. Материально – техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	31

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 Управление конфликтами обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКр-2	Способен проводить кадровую политику, формировать коллектив и организовывать коллективную работу, использовать кадровый потенциал на основе технологий управления персоналом при осуществлении управления в интересах общества и государства	ПКр-2.3.	Способность проводить кадровую политику и использовать кадровый потенциал организации
ПКр-3	Способен осуществлять организацию и упорядочение административных процессов, распределение обязанностей и ответственности, и на этой основе - разработку проектов административных регламентов осуществления публичных функций и предоставления государственных и муниципальных услуг, проектов должностных регламентов государственных и муниципальных служащих	ПКр-3.1.	Способность осуществлять организацию и упорядочение административных процессов, распределение обязанностей и ответственности, и на этой основе - разработку проектов административных регламентов осуществления публичных функций и предоставления государственных и муниципальных услуг, проектов должностных регламентов государственных и муниципальных служащих

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
участвовать в формировании и реализации кадровой политики	ПКр-2.3. Способность проводить кадровую политику и использовать кадровый потенциал организации	На уровне знаний: о природе конфликтов; о способах и методах разрешения конфликтов;
		На уровне умений: управлять конфликтами в организации; применять лидерские умения по формированию и организации коллективной работы персонала;
		На уровне навыков: применять умение управлять конфликтами в организации.
участвовать в администрировании процессов реализации государственной политики в соответствующей сфере	ПКр-3.1. Способность осуществлять организацию и упорядочение административных процессов, распределение обязанностей и ответственности, и на этой основе - разработку проектов административных регламентов осуществления публичных функций и предоставления государственных и муниципальных услуг, проектов должностных регламентов государственных и муниципальных служащих	<p>На уровне знаний: о предотвращении и урегулировании конфликтов в организации; средствах и механизмах решения трудовых споров в организации;</p> <p>На уровне умений: предотвращать и урегулировать конфликты в организации; использовать средства и механизмы решения трудовых споров в организации;</p> <p>На уровне навыков: управлять конфликтами в организации.</p>

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Дисциплина Б1. В.ДВ.04.01 Управление конфликтами, осваивается в соответствии с учебным планом студентами 2 курса в 4 семестре. Общая трудоемкость дисциплины 108 часов, 3 зачетных единицы.

По очной форме обучения на контактную работу с преподавателем выделено 48 час. (16 час. – лекций, 32 час. – практических занятий) и 60 час. на самостоятельную работу обучающихся.

По заочной форме обучения на контактную работу с преподавателем выделено 18 час. (8 час. – лекций, 10 час. – практических занятий) и 68 час. на самостоятельную работу обучающихся.

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом установлен зачет.

Место дисциплины:

– освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области гуманитарных и социально-экономических дисциплин, а также на приобретенные ранее умения и навыки при освоении программ бакалавриата.

– дисциплины, которые реализуются после изучения данной дисциплины: Б2.В.01 (П) Профессиональная практика по профилю деятельности, Б2.В.02 (П) Научно-исследовательская работа, Б2.В.03(Пд) Преддипломная практика.

3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 1.

Для очной формы обучения

№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		
Раздел 1.	Типология конфликтов в организации	54	8		16		30	
Тема 1.1.	Конфликт как социально-психологический феномен	7	1		2		4	О
Тема 1.2.	Внутриличностные конфликты	7	1		2		4	О; ПЗ
Тема 1.3.	Межличностные конфликты	7	1		2		4	О; ПЗ
Тема 1.4	Внутригрупповые конфликты	7	1		2		4	О; ПЗ
Тема 1.5	Межгрупповые конфликты	7	1		2		4	О; ПЗ
Тема 1.6	Трудовые конфликты	7	1		2		4	О; ПЗ
Тема 1.7	Конфликт интересов на государственной гражданской и муниципальной службе	12	2		4		6	О; ПЗ
Раздел 2	Технологии управления и разрешения конфликтов в организации	54	8		16		30	
Тема 2.1.	Сущность конструктивного управления конфликтами	7	1		2		4	О; ПЗ

¹Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), письменный опрос (ПО), тестирование (Т), К (коллоквиум), контрольная работа (КР), дискуссия (Д), устный доклад (УД), портфолио (П).

№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		
Тема 2.2.	Переговоры и посредничество как технологии	7	1		2		4	О; ПЗ
Тема 2.3.	Способы разрешения внутриличностных конфликтов	7	1		2		4	О; ПЗ
Тема 2.4.	Методы разрешения межличностных конфликтов	9	1		2		6	О; ПЗ
Тема 2.5.	Средства и механизмы разрешения трудовых конфликтов	12	2		4		6	О; ПЗ
Тема 2.6.	Механизмы предотвращения и урегулирования конфликта интересов на государственной	12	2		4		6	О; ПЗ
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		108	16		32		60	ак.ч.
		3						з.е.
		81						астр.ч.

Таблица 2.

Для заочной формы обучения

№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		
Раздел 1.	Типология конфликтов в организации	43	4		5		34	
Тема 1.1.	Конфликт социально-психологический как	6	1		1		4	О; ПЗ; Т
Тема 1.2.	Внутриличностные	5	-		1		4	
Тема 1.3.	Межличностные конфликты	5	-		1		4	
Тема 1.4.	Внутригрупповые конфликты	6	-		-		6	
Тема 1.5.	Межгрупповые конфликты	6	1		1		4	
Тема 1.6.	Трудовые конфликты	8	1		1		6	

²Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), письменный опрос (ПО), тестирование (Т), К (коллоквиум), контрольная работа (КР), дискуссия (Д), устный доклад (УД), портфолио (П).

№п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости ² , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			л	лр	пз	КСР		
Тема 1.7	Конфликт интересов на государственной гражданской муниципальной службе	8	1		1		6	О; ПЗ; Т
Раздел 2	Технологии управления разрешения конфликтов	43	4		5		34	
Тема 2.1.	Сущность конструктивного управления конфликтами		1		1		6	
Тема 2.2.	Переговоры и посредничество как технологии урегулирования		1		1		6	
Тема 2.3.	Способы разрешения внутриличностных конфликтов		-		-		4	
Тема 2.4.	Методы разрешения межличностных конфликтов		-		1		6	
Тема 2.5.	Средства и механизмы разрешения трудовых конфликтов		1		1		6	
Тема 2.6.	Механизмы предотвращения и урегулирования конфликта интересов на государственной гражданской		1		1		6	
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		108	8		10		68	ак.ч.
		3						з.е.
		81						астр.ч.

Содержание дисциплины

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. Классификация конфликтов. 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.

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. К. Хорни о невротическом характере. Типы внутриличностных конфликтов: мотивационный конфликт, конфликт нереализованного желания, адаптационный конфликт, ролевой конфликт, конфликт неадекватной самооценки, нравственный конфликт, невротический конфликт.

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. Взаимосвязь типа управления и характера коммуникации в системе управленческих отношений. 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. 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 правомерном 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

Тема 2.1. Сущность конструктивного управления конфликтами.

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 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. Психологические основы саморегуляции поведения сотрудников. Методы самоуправления: метод психической релаксации, аутотренинг, медитация, метод СОЭВУС Г.Н. Сытина. Психологические механизмы самовнушения.

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.

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 и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Управление конфликтами используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1. Типология конфликтов в организации		
Тема 1.1	Конфликт как социально-психологический феномен	Устный и письменный опрос Выполнение письменного задания Тестирование
Тема 1.2	Внутриличностные конфликты	
Тема 1.3	Межличностные конфликты	
Тема 1.4	Внутригрупповые конфликты	
Тема 1.5	Межгрупповые конфликты	
Тема 1.6	Трудовые конфликты	
Тема 1.7	Конфликт интересов на государственной гражданской и муниципальной службе	
Раздел 2. Технологии управления и разрешения конфликтов в организации		
Тема 2.1	Сущность конструктивного управления конфликтами	Устный и письменный опрос Выполнение письменного задания Тестирование
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	

Для проведения занятий по заочной форме обучения

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1. Типология конфликтов в организации		
Тема 1.1	Конфликт как социально-психологический феномен	Устный и письменный опрос

Тема 1.2	Внутриличностные конфликты	Выполнение письменного задания Тестирование
Тема 1.3	Межличностные конфликты	
Тема 1.4	Внутригрупповые конфликты	
Тема 1.5	Межгрупповые конфликты	
Тема 1.6	Трудовые конфликты	
Тема 1.7	Конфликт интересов на государственной гражданской и муниципальной службе	
Раздел 2. Технологии управления и разрешения конфликтов в организации		
Тема 2.1	Сущность конструктивного управления конфликтами.	Устный и письменный опрос Выполнение письменного задания Тестирование
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 в форме устного/письменного ответа на вопросы и устного/письменного выполнения ситуационных заданий.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОПРОСА

Тема 1.1 Конфликт как социально-психологический феномен.

1. Какова сущность конфликта?
2. В чем диалектическая природа конфликта?
3. Опишите достижения зарубежной конфликтологии: О. Конт, Л. Коузер, Т. Парсонс, Р. Дарендорф, К. Боулдинг, А. Рапопорт и др.
4. Какие уровни проявления конфликта организации вы знаете? Каковы основные концепции научных воззрений на конфликт?
5. В чем специфика подхода к проблеме конфликта в отечественной конфликтологии?
6. Каковы объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций?

Тема 1.2 Внутриличностные конфликты.

1. Охарактеризуйте причины внутриличностных конфликтов.
2. Какие способы разрешения внутриличностных конфликтов Вы

знаете?

3. Перечислите показатели внутриличностного конфликта.
4. Охарактеризуйте виды внутриличностных конфликтов человека.
5. Перечислите формы проявления внутриличностного конфликта.

Охарактеризуйте их.

6. Чем обусловлены внешние причины внутриличностного конфликта?
7. Кто внес значительный вклад в разработку вопроса о влиянии рыночных отношений на внутриличностный конфликт?
8. Перечислите отрицательные последствия внутриличностного конфликта, касающиеся состояния самой личности.
9. Перечислите отрицательные последствия внутриличностного конфликта, касающиеся взаимодействия личности с другими людьми в группе.
10. Укажите основные формы клинических неврозов.
11. Перечислите положительные последствия внутриличностного конфликта.
12. Перечислите и охарактеризуйте механизмы психологической защиты личности.

Тема 1.3 Межличностные конфликты.

1. Какие существуют причины межличностного конфликта?
2. Назовите основные формы проявления межличностного конфликта в организации. Какие основные характеристики «конфликтной личности» вы знаете?
3. В чем заключается сложность межличностных конфликтов для организации?
4. Определите предпосылки возникновения межличностных конфликтов на примере вашей организации.
5. Проведите исследование, как влияет совместимость (несовместимость) на возникновение конфликтов в вашей группе.
6. Проанализируйте, какие факторы влияют на межличностную совместимость (несовместимость) в вашем коллективе.
7. Перечислите существующие объективные причины межличностных конфликтов в вашей группе или организации, и проанализируйте их.
8. Проанализируйте, какие причины субъективного характера порождают межличностные конфликты в вашей группе или организации.
9. В чем заключаются особенности статусных и ролевых конфликтов в вашей группе?
10. Как связано возникновение межличностных конфликтов с демографическими и индивидуальными характеристиками вашего коллектива?

Тема 1.4. Внутригрупповые конфликты.

1. В чем заключается содержание производственных конфликтов?
2. Какие виды внутригрупповых конфликтов вам известны?
3. Выявите взаимосвязь конфликтности в вашей группе и уровня развития самой группы.
4. Выделите основные причины возникновения инновационных конфликтов в вашей организации.
5. Исследуйте, в чем особенность возникновения инновационных конфликтов в вашей организации.
6. Опишите объективные причины возникновения конфликтов в звене «руководитель — подчиненный» на примере вашей организации.
7. Каковы причины возникновения внутригрупповых конфликтов в вашей организации?

Тема 1.5. Межгрупповые конфликты.

1. Какова природа межгрупповой враждебности?
2. В чем заключается феномен ингруппового фаворитизма?
3. Назовите способы профилактики межгрупповых конфликтов?
4. Приведите примеры межгрупповых конфликтов в вашей организации.
5. Проанализируйте, каковы основные причины межгрупповых конфликтов в вашей организации.
6. Приведите примеры ингруппового (межгруппового) фаворитизма в деловой сфере и семейных отношениях?

Тема 1.6. Трудовые конфликты.

1. Перечислите особенности трудовых конфликтов в современном российском обществе.
2. Какие социальные факторы будут влиять на уровень конфликтности в обществе в ближайшее время?
3. Назовите основания и типы социальных конфликтов в обществе переходного периода.
4. Перечислите три наиболее важные, с вашей точки зрения, причины трудовых конфликтов, используя пример вашей организации.
5. Выделите основные функции трудовых конфликтов.
6. Укажите предмет трудового конфликта.
7. Назовите четырех основных участников трудовых конфликтов на примере вашей организации.
8. Выявите основные внешние причины возникновения трудовых конфликтов в России, используя пример вашего региона.
9. Выявите основные проблемы трудовых конфликтов, используя пример вашего региона.

Тема 1.7. Конфликт интересов на государственной гражданской и муниципальной службе.

1. Назовите основные особенности государственной и муниципальной

службы как сферы профессиональной деятельности.

2. Выделите основные изменения содержания понятий конфликт интересов в нормативных правовых актах.

3. Как изменилось содержание понятия личная заинтересованность в нормативных правовых актах.

4. Какова структура конфликта интересов.

5. Выделите ряд ключевых областей регулирования, в которых возникновение конфликта интересов является наиболее вероятным.

6. Определите особенности категорий и сфер конфликта интересов.

7. Какие, по вашему мнению, основные причины конфликта интересов?

8. Как государственные служащие оценивают опасность конфликта интересов и коррупции?

9. Какие основные недостатки в нормативном правовом обеспечении деятельности по профилактике конфликта интересов приводят государственные служащие.

Раздел 2. ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

Тема 2.1. Сущность конструктивного управления конфликтами.

1. Объясните, почему конфликтологи считают, что в процессе легитимации конфликта действует правило «светофора» (иными словами, правило «красного — желтого — зеленого»).

2. Назовите первую и вторую линии последовательного продвижения в восприятии образа оппонента.

3. Назовите два отличия между структурно-функциональным и структурно-информационным подходами при анализе и диагностике конфликта.

4. Перечислите основные отличия между предупреждением и профилактикой конфликтов.

5. Назовите по три ключевых слова, характеризующих различные формы завершения конфликта.

6. Приведите по одному примеру из истории конфликтов, который был разрешен, урегулирован или перерос в другой.

Тема 2.2. Переговоры и посредничество как технологии урегулирования конфликтов.

1. Какие современные технологии разрешения конфликтов вам известны? В чем заключается их особенность?

2. Какие условия способствуют ведению переговоров?

3. Каковы правила, способствующие успешному урегулированию конфликта путем переговоров?

4. На какие стороны проблемы следует обращать внимание до начала переговорного процесса?

5. Выделите основные характеристики посреднической деятельности

при урегулировании конфликтов.

6. Назовите тактики взаимодействия медиатора с оппонентами при урегулировании конфликта.

7. Проанализируйте, какие факторы влияют на эффективность деятельности третьей стороны в конфликте на основе вашего опыта.

Тема 2.3. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.

1. Как, по вашему мнению, можно преодолеть стереотипы поведения конфликтных личностей?

2. Какие принципы общения с «трудными» людьми вам известны?

3. Подумайте, есть ли среди ваших знакомых деструктивные личности. Помогут ли вам предложенные советы сделать взаимодействия с ними более конструктивными и какие именно?

4. Перечислите авторов, которые представили характеристику конфликтологических типологий работников в организации и которые показали вам наиболее удачными с точки зрения практического использования.

Тема 2.4. Методы разрешения межличностных конфликтов.

1. Каковы основные стили поведения в конфликтной ситуации?

2. Чем определяется выбор того или иного стиля поведения в конфликте?

3. Какова продуктивность решения проблемы при выборе определенного стиля разрешения конфликта?

4. На основе алгоритма действия руководителя по управлению конфликтом проанализируйте реальный конфликт из вашего опыта.

5. Проанализируйте, какие особенности поведения конфликтующих необходимо учитывать менеджеру вашей организации при использовании межличностных методов разрешения конфликтов.

6. Опишите стили поведения менеджера вашей организации в ситуациях: а) целесообразного применения стиля; б) предотвращения конфликта; в) разрешения конфликта. Оцените правильность выбора менеджером стиля поведения.

Тема 2.5. Средства и механизмы разрешения трудовых конфликтов.

1. Какие механизмы разрешения трудовых конфликтов существуют в вашей организации?

2. Какие действия при проведении забастовки являются незаконными как со стороны администрации, так и со стороны бастующих?

3. Опишите процедуру объявления законной забастовки.

4. Рассмотрите нормативное правовое обеспечение урегулирования трудовых конфликтов. Проведите анализ их использования в вашей организации.

5. Опишите возможности примирительных процедур в разрешении трудовых конфликтов.

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

1. Какими нормативными актами регулируются механизмы предупреждения и урегулирования конфликта интересов на государственной и муниципальной службе?

2. Какие механизмы предупреждения и урегулирования конфликта интересов вы считаете самыми действенными?

3. Оцените эффективность мер руководителя по предотвращению и урегулированию конфликта интересов.

4. Выделите этапы порядка формирования комиссий по соблюдению требований к служебному поведению государственных служащих и урегулированию конфликта интересов.

ТИПОВЫЕ ПИСЬМЕННЫЕ ЗАДАНИЯ

Корпоративный конфликт в сфере легкой промышленности

На хлопчатобумажном комбинате (ХБК) города N вследствие экономических, политических и финансовых ошибок предприятия произошел конфликт. Арбитражный суд признал комбинат банкротом и принял решение ввести здесь конкурсное производство. В тот момент претендентов было двое: новосибирцы, уже владевшие меланжевым производством, и омичи, с которыми, поднимая комбинат, работал Шепелев, генеральный директор ХБК

с 2000 г. Перевес был на стороне новосибирцев. На ХБК уже пытались наладить производство, но попытки не увенчались успехом.

В 2000 г. гендиректором ХБК стал Александр Шепелев, работавший до этого на канифольном и шинном заводах (потом заместителем главы администрации города N). Усилиями нового директора к июлю 2001 г. комбинат производил более миллиона погонных метров ткани. И все же на предприятии заговорили о банкротстве. Многим, в том числе Шепелеву, казалось, что в этом случае акционерное общество погасит часть долгов, которые тянули его вниз, а само производство заинтересует инвесторов. Вдохновлял и пример еще одного текстильного предприятия города N — меланжевого комбината (МК), уже прошедшего через банкротство: его выкупили новосибирцы, после чего новое юридическое лицо, возникшее на месте прежнего ЗАО МК «Меланжист», начало свой непростой путь вверх. Руководству казалось, что они ничем не хуже «Меланжиста» и справятся своими силами, что не стоит прибегать к кардинальным мерам — арбитражному суду и передаче компании другим предпринимателям.

Сейчас ХБК стремится получить еще время и шанс на возрождение предприятия. Новосибирские бизнесмены в свое время уже выкупили меланжевый комбинат (который «поставили на ноги») и теперь желали так же поступить с обанкротившимся ХБК. Они хотят в свое ЗАО МК «Меланжист» включить хлопчатобумажный комбинат. Работники ХБК поддерживают новосибирцев (хотя есть риск, что они вообще могут остаться безработными). Также на стороне новосибирских бизнесменов энергоснабжающая организация «Нэнерго», которому ХБК задолжал порядочную сумму денег, и многие другие кредиторы. Для администрации края закрытие и долги ХБК — удар по экономическим, социальным и политическим силам края.

В свою очередь ЗАО МК «Меланжист» заинтересовано в приобретении еще одного упавшего производства, так как у новосибирцев уже есть опыт налаживания работы комбината с получением впоследствии немалых денежных доходов. Они готовы взять не только оборудование и технологии с ХБК, но и потерявших ранее работу трудящихся комбината.

Негативную роль в этом конфликте сыграли принятое в 2001 г. решение Правительства РФ о снижении с 30 до 15% пошлины на ввоз тканей из-за рубежа и введение налога на добавленную стоимость на хлопок. Кроме того, эффект девальвации рубля, на котором пытался поняться ХБК, закончился гораздо раньше, чем там начались серьезные перемены в управлении. Комбинат, выпускавший более миллиона погонных метров тканей, был убыточным, окупаемость составляла 40%, т. е. на каждый рубль, вложенный в производство, от продажи товаров восполнялось лишь 40 копеек. Поэтому перспективы существования предприятия рассматривались уже давно. Окончательную точку в решении передачи компании другим владельцам поставил долг 18 млн рублей и далее последовавший арбитражный суд, чем новосибирцы удачно воспользовались.

Развитие конфликта началось в 2001 г., когда арбитражный суд признал ХБК банкротом и принял решение ввести конкурсное производство, что вызвало на комбинате панику. Конфликт достиг пика, когда конкурсный управляющий ОАО «ХБК» Геннадий Бойнов пришел забрать необходимые заводские печати у прежнего генерального директора Александра Шепелева. После чего был повален на пол Шепелевым и, по словам Бойнова, побит. Шепелев прокомментировал этот факт так: у Бойнова не было официальных, правильно составленных документов на передачу печати, а физическое насилие — это вранье. Это дело не получило дальнейшего развития, так как неизвестно, кто прав, кто виноват, — свидетелей не было. Солгать были причины как у первого, так и у второго.

По результатам работы суда и юристов, действия ЗАО МК «Меланжист» были абсолютно оправданы, так как они действовали на законных основаниях.

Однако полностью свои обещания «Меланжист» не выполнил.

Так, в редакцию местной газеты «N-ский курс» стали обращаться

работники ЗАО МК «Меланжист», рассказывая, что людей, которые работают на второй промплощадке (так стали называть бывший ХБК), увольняют. 700 из 900 работавших на момент открытия конкурсного производства были приняты в ЗАО «Меланжист», и именно эти люди (а вернее, их часть) в первую очередь подпали под сокращение.

Как оказалось, новосибирцы не пытались наладить работу ХБК, а имели другие планы — строительство крупного торгового центра на месте комбината. Но ни администрация, ни бывший генеральный директор ХБК уже не могли вмешаться в их деятельность.

Задания

1. Проанализируйте объективные элементы структуры конфликта.
2. Предложите PR-мероприятия для управления конфликтом (в интересах одной из сторон).
3. Проанализируйте среду конфликта.

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ³

1. Какой теории в конфликтологии придерживался Льюис Козер?
*теории позитивно-функционального конфликта.
теории конфликтной модели общества.
общей теории конфликта.
2. Какой теории в конфликтологии придерживался Ральф Дарендорф?
теории позитивно-функционального конфликта.
*теории конфликтной модели общества.
общей теории конфликта.
3. Какой теории в конфликтологии придерживался Кеннет Боулдинг?
теории позитивно-функционального конфликта.
теории конфликтной модели общества.
*общей теории конфликта.
4. Кто доказал, что конфликты являются неустранимой частью социальной жизни?
*М. Вебер.
К. Маркс.
*Г. Зиммель.
Г. Гегель.
Н. Макиавели.
5. Кто считает, что главным источником конфликта являются не экономические, а политические противоречия между социальными группами?
В. Ленин

³ Правильные ответы в тесте подчеркнуты.

Р. Дарендорф
 Г. Зиммель
 К. Боулдинг
 Платон

6. Кто впервые предпринял попытку системного анализа социальных конфликтов?

Г. Зиммель
 Д. Истон
 *Н. Макиавелли
 К. Маркс
 М. Вебер

7. Какой философский закон дает возможность прогнозировать направление развития конфликтов?

Закон единства и борьбы противоположностей
 *Закон отрицания отрицания
 Закон пролонгирования результата

8. Основные области, представляющие причину конфликта

*ценности
 *отношения
 *настроения
 *информация
 *структура
 *интересы
 *потребности

9. Способы разрешения трудовых конфликтов

*административные
 *педагогические
 *авторитарные
 социальные
 экономические

10. Главное условие возникновения конфликта в организации?

*нарушение нравственных норм взаимоотношений между членами организации разных категорий
 *организации процесса производства
 нарушение технологий производства

11. К потребностям человека относятся

*социальные
 *духовные

*биологические
 высшие
 низшие

12. Кто внес значительный вклад в разработку вопроса о влияния рыночных отношений на внутриличностный конфликт?

Г. Гегель
 З. Фрейд
 *Э. Фромм
 Г. Зиммель
 К. Маркс

13. Основной позитивный метод разрешения конфликтов
 спор
 сопереживание
 *переговоры

14. Конфликт, который возникает тогда, когда перед организацией возникают противоречивые и даже несовместимые цели?

конфликт решений
 конфликт действий
 *конфликт целеполагания
 конфликт деятельности
 конфликт функций

15. Жесткая форма участия третьей стороны в урегулировании организационно-управленческого конфликта

*арбитраж
 сотрудничество
 совет
 посредничество
 консенсус

4.3. Оценочные средства промежуточной аттестации.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
-----------------	--------------------------	--------------------------------	---

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКр-2	Способен проводить кадровую политику, формировать коллектив и организовывать коллективную работу, использовать кадровый потенциал на основе технологий управления персоналом при осуществлении управления в интересах общества и государства	ПКр-2.3.	Способность проводить кадровую политику и использовать кадровый потенциал организации
ПКр-3	Способен осуществлять организацию и упорядочение административных процессов, распределение обязанностей и ответственности, и на этой основе - разработку проектов административных регламентов осуществления публичных функций и предоставления государственных и муниципальных услуг, проектов должностных регламентов государственных и муниципальных служащих	ПКр-3.1.	Способность осуществлять организацию и упорядочение административных процессов, распределение обязанностей и ответственности, и на этой основе - разработку проектов административных регламентов осуществления публичных функций и предоставления государственных и муниципальных услуг, проектов должностных регламентов государственных и муниципальных служащих

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

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

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

Шкала оценивания.

Таблица 2.

Зачет	Критерии оценки
Незачтено (0-50 баллов)	Студент демонстрирует недостаточный уровень усвоения понятийного и категориального аппарата, и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня владения способами и методами оценки и анализа информации в области глобального образования, в самостоятельном решении ситуационных и проблемных заданий. Навык организации самостоятельной познавательной деятельности не сформирован.
Зачтено (51-100 баллов)	Студент дает полную всестороннюю оценку ситуации в сфере глобального образования. Студент полностью формулирует выводы по итогам оценки ситуации и аргументирует их с опорой на теорию, практику и принципы трансформации системы международного образования. Навык организации самостоятельной познавательной деятельности сформирован полностью.

4.4. Методические материалы промежуточной аттестации.

Зачет включает ответы на теоретические вопросы и выполнение практических заданий.

Ответы на теоретические вопросы могут даваться в устной форме или в форме электронного тестирования.

Выполнение практических заданий проводится в устной/письменной форме.

Для получения положительной оценки на зачете достаточно изучить рекомендуемую основную литературу, а также усвоить умения и навыки в ходе контактной работы с преподавателем путем опроса, тестирования и выполнения различных практических заданий.

Студент при подготовке к ответу по билету формулирует ответы на вопросы, а также выполняет задание (письменно либо устно, в зависимости от содержания задания).

При подготовке ответа на вопрос стоит использовать соответствующий дисциплине понятийный аппарат, основываться на изученном, прочитанном, отвечать с пояснениями, полно и аргументированно.

При сравнении явлений необходимо представить аргументы, представляющие их сходства и различия.

Давать односложные ответы нежелательно.

При ответе студент должен полно и аргументированно ответить на вопрос билета, демонстрируя знания либо умения в его рамках.

ТИПОВЫЕ БИЛЕТЫ К ЗАЧЕТУ

Билет 1.

Вопрос: Какие средства используются при разрешении трудовых конфликтов?

Задание: Проведите структурный анализ конфликта: выделите оппонентов, объект конфликта, причины конфликта, тип конфликта. Предложите способы и мероприятия по разрешению конфликта.

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 «старички», 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.

Билет 2

Вопрос: Приведите примеры ситуаций, в которых четко можно определить объект и предмет конфликта.

Задание: Проанализируйте предложенную ситуацию с точки зрения динамики конфликта. Какие периоды и этапы развития конфликта вы можете в ней выделить?

На кафедре вуза была принята молодым специалистом одна из выпускниц Лялина. Она быстро освоилась с должностью ассистента и почувствовала себя вполне уверенно, тем более что благодаря своему общительному характеру была знакома чуть ли не со всеми сотрудниками. Только с заведующим кафедрой Умновым установить хорошие отношения Лялиной не удалось. Он явно не одобрял постоянные отлучки Лялиной, бесконечные разговоры на посторонние темы, которые она затевала с сотрудниками кафедры, ее нерабочее настроение. Поняв, что расположения Умнова ей не добиться, Лялина резко изменила свое поведение. Если раньше она выполняла распоряжения заведующего кафедрой, то теперь ограничила объем своей работы тем минимумом, который был необходим, чтобы продержаться на кафедре. Пользуясь привилегиями молодого специалиста, она отказывалась руководить практикой студентов, требовала пересмотра учебных планов, ссылаясь на положение о высшей школе, которое позволяло ассистенту не читать лекций, отказалась от преподавания и вела лабораторные и практические занятия.

Одним словом, Лялина откровенно провоцировала Умнова на конфликты, и он шел на них, считая ниже своего достоинства не принять вызов, тем более, что другого выхода из создавшегося положения и не видел.

Решительность и «смелость» Лялиной снискали ей популярность среди молодых специалистов даже за пределами кафедры, не говоря уже о том, что другие ассистенты явно ориентировались на Лялину. Расстановка сил складывалась не в пользу заведующего кафедрой.

После некоторых размышлений Умнов резко изменил стратегию поведения. На очередном заседании кафедры после требования Лялиной снять с нее часть учебной нагрузки Умнов, к удивлению все сотрудников, не только не выразил возмущения, но охотно пошел ей на встречу, сказав лишь, что, поскольку эти часы все равно нужно отработать, он возьмет на себя часть нагрузки Лялиной, а оставшиеся часы придется распределить между остальными сотрудниками кафедры.

Когда одной из ассистенток кафедры пришлось ехать вместо Лялиной в командировку, удивление сотрудников сменилось возмущением. Умнова обвиняли в слабых характеристиках, чрезмерной терпимости, но вместе с тем недовольство высказывалось и в адрес Лялиной.

Ассистентки, которые теперь читали за нее лекции и вели дополнительные практические занятия, сменили симпатию на явную недоброжелательность. Лялина растерялась. Такого поворота событий она не ожидала. Все ее капризы и претензии тотчас же удовлетворялись.

О ней стали говорить, что она пользуется мягкостью и терпимостью Умнова, чтобы добиться особого положения на кафедре.

Былые почетатели Лялиной отвернулись от нее. Она растеряла свою популярность и приобрела врагов. Поскольку Лялина привыкла быть в центре внимания и вызывать восхищение окружающих, атмосфера недоброжелательности, сложившаяся вокруг нее на кафедре, стала казаться невыносимой. Она начала вести себя заносчиво и грубо, чем еще больше восстановила против себя коллектив.

Через некоторое время Лялина вынуждена была подать заявление об увольнении. Умнов решил выдержать характер до конца и стал уговаривать Лялину остаться, ссылаясь на то, что не имеет права уволить молодого специалиста до истечения трехлетнего срока работы. Тогда Лялина обратилась к декану и добилась разрешения на увольнение. После ее ухода кафедра вздохнула с облегчением, между сотрудниками и заведующим восстановились прежние отношения.

При выполнении задания необходимо четко определить его суть и необходимый результат его выполнения (правовая оценка ситуации, ответы на вопросы по ситуации, составление текста и т.д.). Если в задании содержится несколько вопросов по ситуации, надо ответить на все, иначе задание считается не выполненным.

При демонстрации выполненного задания студент должен аргументировать свое решение (формулировку текста и т.д.), демонстрируя знания, умения либо навыки в полной мере.

Ответ на каждый вопрос (задание) билета оценивается по 5-балльной шкале в соответствии со шкалой оценивания. Потом выводится среднеарифметическая оценка знаний, умений и навыков студента, продемонстрированных при ответе на билет.

5. Методические указания для обучающихся по освоению

ДИСЦИПЛИНЫ

При изучении курса «Управление конфликтами» применяются лекции, практические занятия, выполнение практических заданий по темам и контрольной работы по курсу, самостоятельная работа с источниками и др.).

Студентам рекомендуется вести две специальные тетради: для записи основных положений лекций и для самостоятельной работы при подготовке к практическим занятиям.

В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждого модуля дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала, даются рекомендации по выполнению заданий к практическим занятиям.

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной и контрольной работ, а также к промежуточной аттестации по дисциплине.

Практические занятия позволяют более детально проработать наиболее важные темы курса. Целью практических занятий является закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельной работы, контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы занятия.

При подготовке к лекции необходимо обратить внимание на конспект предыдущей лекции, дополнительные материалы из учебника по теме лекции.

Подготовка к практическим занятиям осуществляется студентами самостоятельно с использованием научной и учебной литературы и необходимых источников. На практических занятиях у студентов формируются навыки публичного выступления, анализа материала, умение грамотно и обоснованно отвечать на поставленные вопросы и применять полученные теоретические знания к практическим ситуациям, а также умение решать практические задания (задачи).

Учебным планом для студентов предусмотрена самостоятельная работа, которая способствует более полному усвоению теоретических знаний, выработке навыков аналитической работы с литературой. Целью самостоятельной работы является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий. Студенты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной и научной литературе. Проверка выполнения заданий осуществляется как на семинарских занятиях.

Методические указания по подготовке к дискуссии.

Для развития и совершенствования коммуникативных способностей студентов организуются специальные учебные занятия в виде «дискуссий», при подготовке к которым студенты заранее распределяются по группам, отстаивающим ту или иную точку зрения по обсуждаемой проблеме. Цель групповых занятий – овладение способностью использовать основы знаний по теории и истории международных отношений для формирования позиции; навыками критического мышления; научиться аргументировано, логически и последовательно отстаивать свою точку зрения. Студенты готовятся к заданию семинара по тематическим группам (4-5 студентов). Для подготовки к теме необходимо изучить материал учебника, использовать тексты документов из хрестоматии, электронных библиотек, материалов Интернета. Вопросы для подготовки определяются преподавателем.

Методические указания по подготовке к тесту. При подготовке к тесту необходимо повторить материалы лекций и семинаров, обратить внимание на основные термины. Каждое тестовое задание содержит краткое пояснение по его выполнению. Виды тестовых заданий: 1) множественный выбор: задание теста сформулировано в виде утверждения и включает 3-4 варианта ответов. Тестируемый должен из предлагаемых четырех вариантов выбрать те, которые сделают данное утверждение правильным. Правильными могут быть один, два, либо три варианта ответов; 2) последовательность 3) открытой формы; 4) сопоставление.

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. 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: 30.05.2020). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Юрайт», требуется авторизация.

6.2. Дополнительная литература.

1. Ермакова, К. А. Управление конфликтами как элемент системы управления персоналом / К. А. Ермакова // Актуальные научные исследования в современном мире. – 2020. – № 6-4 (62). – С. 104-106. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=43137938> (дата обращения: 24.06.2020). – Режим доступа: науч.-электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

2. Управление конфликтами в образовательной среде: теория и практика : учебно-методическое пособие / Н. Г. Брюхова, Б. В. Кайгородов, Ю. В. Кузнецова [и др.] ; под ред. Н. В. Майсак, Л. В. Тимашевой, Д. А. Яковец. — Астрахань : Астраханский государственный университет,

Издательский дом «Астраханский университет», 2019. — 148 с. — ISBN 978-5-9926-1140-3. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/99520.html> (дата обращения: 30.05.2020). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация.

3. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / А. А. Литвинюк [и др.] ; под ред. А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-5550-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/449924> (дата обращения: 30.05.2020). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Юрайт», требуется авторизация.

4. Nash, D. Strategic Conflict Management? A Study of Workplace Dispute Resolution in Wales / D. Nash, D. Hann // *ILR Review*. — 2020. — Vol. 73, № 2. — P. 411-430. — URL: <http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.ranepa.ru:3561/ehost/detail/detail?vid=8&sid=1b052600-728d-4f34-90a7-f7f0d5210536%40sdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9cnUmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=bth&AN=141509287> (дата обращения: 24.05.2020). — Режим доступа: EBSCOhost, требуется авторизация.

5. Research in Personnel and Human Resources Management / editors: A. R. Wheeler, M. R. Buckley, J. R. B. Halbesleben. — Bingley : Emerald Publishing Limited, 2019. — 288 p. — ISBN 978-1-78973-852-0. — URL: <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/lib/ranepa-ebooks/detail.action?docID=2074102&query=Research+in+Personnel+and+Human+Resources+Management+> (дата обращения: 24.02.2021). — Режим доступа: электрон.-библ. система "ProQuest Ebook Central", требуется авторизация.

6.3. Нормативные правовые документы.

1. Конституция Российской Федерации : принята всенар. голосованием 12 дек. 1993 г. [с учетом поправок, внесенных Законами Рос. Федерации о поправках к Конституции Рос. Федерации от 30 дек. 2008 г. № 6-ФКЗ, от 30 дек. 2008 г. № 7-ФКЗ, от 5 февр. 2014 г. № 2-ФКЗ, от 21 июля 2014 г. № 11-ФКЗ // Официальный интернет-портал правовой информации : гос. система правовой информации. — URL: <http://www.pravo.gov.ru>, свободный. — Загл. с экрана.

2. Об образовании в Российской Федерации : Федер. закон от 29 дек. 2012 г. № 273-ФЗ : принят Гос. Думой 21 дек. 2012 г. : одобрен Советом Федерации 26 дек. 2012 г. : [ред. от 08 дек. 2020 г.] // Официальный интернет-портал правовой информации : гос. система правовой информации. — URL: <http://pravo.gov.ru>, свободный. — Загл. с экрана.

6.4. Интернет-ресурсы.

1. Официальный сайт Правительства РФ - <http://www.government.ru>
2. Портал «Социально-гуманитарное и политологическое образование» <http://www.humanities.edu.ru>
3. Федеральный портал «Российское образование»

<http://www.edu.ru/>

4. Сайт по кадровому производству <https://www.kadrovik-praktik.ru>

5. Pro-personal – сайт журнала «Справочник кадровика»
<https://www.pro-personal.ru/sk-services>

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 обеспечени