

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Управление конфликтами и командообразование

Уровень высшего образования

Магистратура

Направление подготовки / специальность

38.04.03 - Управление персоналом

Направленность образовательной программы

Управление персоналом

Форма обучения

очная, заочная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.07.02 Управление конфликтами и командообразование относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1: Осуществляет процесс обмена информацией на основе безоценочных высказываний в отношении иной точки зрения.	УК-3.1: Знать принципы системного подхода и анализа факторов внешних и внутренних условий взаимодействия Уметь выделять и анализировать факторы социальной среды и условий взаимодействия, факторы риска в социальных контактах Владеть методами оценки влияния факторов социальной среды на сложившуюся ситуацию в процессе общения	Дискуссионное обсуждение	Зачёт: Контрольные вопросы
УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1: Знать особенности и законы общения, принципы системного подхода и анализа социально-психологических аспектов социального межкультурного взаимодействия Уметь выявлять и анализировать факторы и особенности социальной межкультурной среды взаимодействия и условий возникновения межличностных национальных и культурных конфликтов Владеть методами оценки условий межличностного взаимодействия и условий	Доклад-презентация	Зачёт: Контрольные вопросы

		возникновения конфликтов в межкультурной среде		
УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки.	УК-6.1: Знать принципы и методологию самоорганизации и саморазвития Уметь разрабатывать, планировать и реализовывать систему личностного саморазвития и профессиональной самореализации Владеть методами самообучения и саморазвития с учетом актуального анализа проблемных моментов и личных запросов профессионала	Задания	Зачёт: Контрольные вопросы

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	2	2
Часов по учебному плану	72	72
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	8	4
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	10	8
- КСР	1	1
самостоятельная работа	53	55
Промежуточная аттестация	0 Зачёт	4 Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Всего	

					(практические занятия/лабораторные работы), часы					
	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0
Тема 1. ТЕМА 1. Психология командной работы. Основные виды рабочих команд. Команда и рабочий коллектив. Команда как особая социальная группа. Понятие команды. Виды команд.	18	12	1	1	2	1	3	2	15	10
ТЕМА 2. Принципы организации командного взаимодействия. Выбор стратегии реагирования в командной работе. Командные роли и стратегии. Оценка ситуации, выбор стратегии реагирования.	14	14	1	1	2	2	3	3	11	11
ТЕМА 3. Особенности взаимодействия в команде. Партнерское взаимодействие участников команды. Командная и индивидуальная ответственность. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на стратегию поведения в командной работе.	16	12	2	1	2	1	4	2	12	10
ТЕМА 4. Работа с конфликтами в команде: теория и практика. Профилактика деструктивных явлений в командной работе. Традиции работы с конфликтами в психологической практике. Современные тенденции и технологии работы с личностью в трудных ситуациях социального взаимодействия	14	14.5	2	0.5	2	2	4	2.5	10	12
ТЕМА 5. Управление конфликтами в рабочих коллективах. Конструктивное разрешение внутрикомандного конфликта. Профилактика деструктивного лидерства. Посредничество в разрешении конфликта. Профилактика организационных конфликтов.	9	14.5	2	0.5	2	2	4	2.5	5	12
Аттестация	0	4								
КСР	1	1						1	1	
Итого	72	72	8	4	10	8	19	13	53	55

Содержание разделов и тем дисциплины

ТЕМА 1. Психология командной работы. Основные виды рабочих команд. Команда и рабочий коллектив. Команда как особая социальная группа. Понятие команды. Виды команд. ТЕМА 2. Принципы организации командного взаимодействия. Выбор стратегии реагирования в командной работе. Командные роли и стратегии. Оценка ситуации, выбор стратегии реагирования. ТЕМА 3. Особенности взаимодействия в команде. Партнерское взаимодействие участников команды. Командная и индивидуальная ответственность. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на стратегию поведения в командной работе. ТЕМА 4. Работа с конфликтами в команде: теория и практика. Профилактика деструктивных явлений в командной работе. Традиции работы с конфликтами в психологической практике. Современные тенденции и технологии работы с личностью в трудных ситуациях социального взаимодействия. ТЕМА 5. Управление конфликтами в рабочих коллективах. Конструктивное разрешение внутрикомандного конфликта. Профилактика деструктивного лидерства. Посредничество в разрешении конфликта. Профилактика организационных конфликтов.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:
- электронный курс "Управление конфликтами и командообразование"
(<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=5345>).

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Дискуссионное обсуждение) для оценки сформированности компетенции УК-3:

Принципы построения эффективной команды, основы управления, профилактики и разрешения споров и конфликтов в рабочей команде

Технологии командной работы и принципы ее управления.

Методы управления конфликтами и стрессами в командной организационной деятельности, способы партнерского взаимодействия и самосовершенствования в социальном взаимодействии.

Критерии оценивания (оценочное средство - Дискуссионное обсуждение)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	активно участвует в дискуссии, приводит примеры, аргументированно высказывает свою точку зрения на проблему
не зачтено	не участвует в дискуссии, не может, аргументированно ответить на поставленный вопрос, отсутствует критическое осмысление проблемы

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции УК-5:

1. Развитие конфликтологии в рамках социологической науки (Зиммель, Вебер, Дарендорф).
2. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения.
3. Общая характеристика переговоров. Требования к участникам и организация переговорного процесса.
4. Приведите пример этнического конфликта и пути его разрешения.
5. Припомните какую-либо стрессовую ситуацию на своей работе. Проанализируйте ее причины, а также способы выхода из нее всех участников. Сформулируйте свои рекомендации по оптимальному выходу из данной ситуации.
6. Сформулируйте перечень рекомендаций своему руководителю под девизом: «Руководитель, не становись стрессодателем!».

Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад-презентация)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	сделан доклад в сопровождении презентации
не зачтено	не представлен доклад, нет сопровождения презентацией

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции УК-6:

Команда и рабочий коллектив.

Команда как особая социальная группа.

Понятие команды. Виды команд.

Выбор стратегии реагирования в командной работе. Командные роли и стратегии. Оценка ситуации, выбор стратегии реагирования.

Командная и индивидуальная ответственность.

Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на стратегию поведения в командной работе.

Профилактика деструктивных явлений в командной работе.

Традиции работы с конфликтами в психологической практике.

Современные тенденции и технологии работы с личностью в трудных ситуациях социального взаимодействия.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	доклад представлен в полном объеме, самостоятельно подобран материал для презентации, представлена презентация
не зачтено	доклад не представлен, нет сопровождения презентацией

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индик)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				

атор достиж ения							
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»

	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-3

История возникновения терминов «Команда», «Командообразование», их развитие и современная трактовка.

2. Теория создания команд, этапы развития и изменение эффективности командной работы.
3. Распределение ролей в команде, внутригрупповые роли и их характеристика.
4. Диагностика жизнеспособности команды, показатели и их характеристика.
5. Организация работы в команде. Планирование
6. Зарубежный опыт развития команд, примеры.
7. Коллективные формы организации труда в России, примеры становления и современное применение.
8. Сплоченность команды, взаимопомощь, синергетический эффект в работе команды.
9. Стратегии поведения руководителя команды по отношению к подчиненным.
10. Управление психологическим климатом в команде.
11. Факторы, влияющие на формирование психологического климата в команде.
12. Меры по регулированию морально-психологического климата в коллективе команды.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-5

Типы команд по уровням развития, характеристика.

14. Типы управления командой: классический и психологический подходы, характеристика, примеры.
15. Цель командообразования - улучшение корпоративной культуры организации

16. Цель командообразования – развитие человеческих ресурсов.
17. Цель командообразования – выявление неформального лидера в коллективе.
18. Цель командообразования - максимально эффективное использование персонала.
19. Определение методов формирования команды, примеры.
20. Влияние личного стиля на командные процессы.
21. Организационная культура – составляющая командного менеджмента

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-6

Построение межкомандных взаимоотношений.

23. Три уровня реализации процесса формирования команд.
24. Теории лидерства, тип лидера команды, примеры.
25. Причины распада команды, анализ распада команды.
26. Управление поведением в команде и организации
27. Управление стрессом, факторы, влияющие на поведение в стрессовых ситуациях, примеры.
28. Управление изменениями в командной работе, примеры.
29. Роль имиджа в командной работе.
30. Совершенствование корпоративной культуры путем создания эффективной рабочей команды

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	правильный ответ на контрольный вопрос
не зачтено	неправильно ответил на вопрос или путается в терминологии и понятийном аппарате дисциплины

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Емельянов С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум / С. М. Емельянов. - 3-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 222 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-16319-3. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=871823&idb=0>.
2. Корниенко Виктор Иванович. Командообразование : Учебник для вузов / Корниенко В. И. -

Москва : Юрайт, 2021. - 291 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-14723-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт" ., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=767259&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Лидерство и командообразование : учебное пособие / Байдаков А. Н., Назаренко А. В., Запорожец Д. В., Звягинцева О. С., Кенина Д. С., Бабкина О. Н., Исаенко А. П. - Ставрополь : СтГАУ, 2018. - 132 с. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции СтГАУ - Экономика и менеджмент., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=726430&idb=0>.
2. Соловьева Ю. А. Конфликты: влияние на персонал в организации и методы управления : учебно-методическое пособие для слушателей системы дополнительного образования врачей по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье» / Соловьева Ю. А. - Челябинск : ЮУГМУ, 2015. - 75 с. - Книга из коллекции ЮУГМУ - Медицина., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=797549&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. <http://ecsocman.edu.ru/> Федеральный Образовательный портал «ЭКОНОМИКА. СОЦИОЛОГИЯ. МЕНЕДЖМЕНТ».
2. <http://www.osp.ru/cio/> Сайт журнала «Директор информационной системы»
3. <http://www.eur.ru> Научно-образовательный портал «Экономика и управление на предприятии».
4. <http://www.wtu.ru/> Сайт Всемирного технологического университета. Для студентов и специалистов представлены материалы по автоматизации процесса управления в открытом доступе.
5. <http://www.alleng.ru/edu/> Федеральный образовательный портал «Ресурсы ИНТЕРНЕТ для студентов и школьников»
6. <http://www.cfin.ru>
7. <http://www.counsultant.ru>
8. <http://www.garant.ru>
9. <http://www.ngpc.ru>
10. <http://www.rayter.com>
11. <http://www.rbc.ru>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами, специализированным оборудованием: мультимедийный проектор, экран для демонстраций

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 38.04.03 - Управление персоналом.

Автор(ы): Серебровская Наталья Евгеньевна, доктор психологических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Бедный Александр Борисович, кандидат социологических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.12.2023, протокол № 6.