

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

(факультет / институт / филиал)

УТВЕРЖДЕНО
решением ученого совета ННГУ
протокол от
«30» ноября 2022 г. № 13

**Рабочая программа дисциплины (модуля)
«Организационный конфликт-менеджмент»**

Направление подготовки (специальность)

38.04.03 «УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ»

Профиль подготовки

«Управление персоналом»

Квалификация (степень) выпускника

Магистр

Форма обучения

ОЧНАЯ, ЗАОЧНАЯ

Нижний Новгород

Год начала подготовки 2023 год

1. Место дисциплины в структуре ООП

Курс «Организационный конфликт-менеджмент» формирует и дополняет знания студентов по различным дисциплинам смежного характера. Входит в состав Блока 1. Дисциплины (модули) Часть, формируемая участниками образовательных отношений (Б1.В.02). Трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы.

Изучается на первом курсе в первом семестре очной формы обучения и в течение первого и второго семестра первого курса заочной формы обучения. Освоение курса в силу характера и особенностей его предмета предполагает использование знаний по ряду общетеоретических социальных дисциплин. Является основой для освоения программы «Управление персоналом» способствуют более полному и конструктивному усвоению таких дисциплин, как «Обеспечение функционирования систем управления персоналом», «Разработка и принятие управленческих решений», «Методы психодиагностики персонала», «Командное лидерство», «Организационное поведение и управление организационной культурой» и др.; а также успешному прохождению практик.

Приведенная взаимосвязь курса с другими дисциплинами ОПОП ВО 38.04.03 «Управление персоналом» свидетельствует о важности и необходимости последовательного и комплексного изучения дисциплины

№ варианта	Место дисциплины в учебном плане образовательной программы	Стандартный текст для автоматического заполнения в конструкторе РПД
2	Блок 1. Дисциплины (модули) Часть, формируемая участниками образовательных отношений	Дисциплина Б1.В.02 «Организационный конфликт-менеджмент» относится к части ООП направления подготовки 38.04.03 «Управление персоналом», формируемой участниками образовательных отношений.

Цель изучения дисциплины – рассмотрение особенностей поведения личности и различных социальных групп в ситуации противостояния и отстаивания своих интересов с точки зрения психологической практики, их учет в практической деятельности специалиста с целью повышения эффективности ее выполнения.

Задачи:

- изучить особенности подходов к рассмотрению сферы конфликтов в психологической традиции, определить отдельные виды конфликтов,
- ознакомиться с необходимыми атрибутами поведения личности в ситуации возникновения конфликтов: оценкой ситуации, выбором стратегии реагирования, конфликтным взаимодействием.
- определить способы работы с конфликтами, исходя из психологической традиции, характер психологической работы при посредничестве психолога в разрешении конфликта.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП. Дисциплина изучается в части Б1. Курс «Организационный конфликт-менеджмент» занимает особое место в профессиональной подготовке магистра в области управления персоналом, т.к. обеспечивает студентам необходимые компетенции в области конструктивного выстраивания межличностных коммуникаций в организации.

Усвоение содержания курса «Организационный конфликт-менеджмент» основано на знаниях, полученных при изучении дисциплин социального аспекта и управленческого профиля.

Курс «Организационный конфликт-менеджмент» ориентирует студентов на освоение основных способов бесконфликтного поведения в организации, выстраивание конструктивных стратегий конфликтного взаимодействия в организации и обществе целом. Акцент сделан на формирование представления будущего менеджера в сфере конфликтов и сложных ситуаций взаимодействия, позволяющих выявить проблемы в деятельности службы управления персоналом или кадровой политики в организации. Особое внимание уделяется методам бесконфликтного управления.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

3.

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**	
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИУК-1.1. Определяет параметры поиска информации в процессе конфликтного взаимодействия, эффективно реализует процессы их сбора, обработки и интерпретации вербальной и невербальной информации об оппоненте в спорах и конфликтах.	Знать принципы конструктивной аргументации Уметь критически относиться к информации, выбрать стратегию по её проверке и реализовать её Владеть методами оценки объективности фактов и суждений и навыками критического анализа проблемных и конфликтных ситуаций на основе системного подхода	Контрольные вопросы, тесты, проектное задание, тематические задания
	ИУК-1.2. Формулирует собственные суждения и оценки на основе аргументации и логики.	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	Контрольные вопросы, тесты, проектное задание, тематические задания
	ИУК-1.3. Отличает факты от мнений, интерпретаций и оценок в рассуждениях других участников процесса	Знать принципы системного подхода и анализа факторов Уметь собирать необходимую информацию, анализировать её, описывает конкретные конфликтные ситуации	Контрольные вопросы, тесты, проектное задание, тематические задания

	обмена информацией.	Владеть методами оценки влияния факторов социальной среды на межличностное и взаимодействие	<i>задания</i>
	ИУК-1.4. Осуществляет процесс обмена информацией на основе безоценочных высказываний в отношении иной точки зрения.	Знать принципы особенности бесконфликтного общения, конструктивного выстраивания диалога Уметь конструктивно обмениваться информацией с партнером по общению Владеть навыками конструктивного решения конфликтов, профилактических действий в процессе сложного общения	<i>Контрольные вопросы, тесты, проектное задание, тематические задания</i>
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	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 возникновения конфликтов в межкультурной среде	<i>Контрольные вопросы, тесты, проектное задание, тематические задания</i>

ПК-10	Способен разрабатывать и апробировать программы обучения и развития персонала.	<p>Знать принципы и методологию обучения персонала в организации</p> <p>Уметь <i>разрабатывать</i>, планировать и реализовывать систему обучения и развития персонала в сфере бесконфликтного общения</p> <p>Владеть методами обучения и развития персонала организации с учетом актуального анализа проблемных и конфликтных ситуаций в организации</p>	<i>Контрольные вопросы, тесты, проектное задание, тематические задания</i>
-------	--	---	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	3 ЗЕТ	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108	108	108
в том числе			
аудиторные занятия (контактная работа):			
- занятия лекционного типа	12	12	4
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	24	24	8
самостоятельная работа	71	71	91
КСР	1	1	1
Промежуточная аттестация – экзамен/<u>зачет</u>	Зачет	Зачет	Зачет

3.2. Содержание дисциплины

Наименование темы	Очная форма						Заочная форма					
	Всего, час			Часов с преподавателем, час.			Всего, час				Часов с преподавателем, час.	
	По ЗЕТ (по плану)	СРС	Контроль	Всего	Лекц.	Практ.	По ЗЕТ (по плану)	СРС	Контроль	Всего	Лекц.	Практ.
Тема 1. Психология конфликта. Основные виды конфликтов. Конфликт как социально-психологическое явление.	20	10	0	9	3	6	18	20		4	1	2
Тема 2. Возникновение конфликтов в организации: оценка ситуации, выбор стратегии реагирования.	20	12	1	9	3	6	15	25	1	3	1	1,5
Тема 3. Особенности взаимодействия в конфликте. Стратегии поведения участников конфликта.	20	18		6	2	4	13	10		3	1	1,5
Тема 4. Работа с конфликтами в организационной среде: теория и практика.	20	15		6	2	4	13	20		3	0,5	2
Тема 5. Посредничество психолога в разрешении конфликта. Профилактика организационных конфликтов.	20	16		6	2	4	13	16		3	0,5	1
Итого	108/ 3 ЗЕ	71	1	36	12	24	108/ 3 ЗЕ	91	1	12	4	8
Контроль знаний	Зачет						Зачет					

6. Содержание разделов учебного курса

ТЕМА 1. Психология конфликта. Основные виды конфликтов. Конфликт как социально-психологическое явление. Понятие конфликта. Виды конфликтов. Задачи отрасли психологии конфликта. Практическая значимость конфликтологических знаний.

ТЕМА 2. Возникновение конфликтов в организации: оценка ситуации, выбор стратегии реагирования. Особенности возникновения конфликтной ситуации. Накопление социальных противоречий. Динамика конфликта. Стратегии реагирования в конфликте. Особенности личностного выбора стратегии конфликтного поведения.

ТЕМА 3. Особенности взаимодействия в конфликте. Стратегии поведения участников конфликта. Конфликтное взаимодействие. Участники и группы поддержки в социальном конфликте. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на стратегию поведения в конфликте. Межгрупповые и межличностные конфликты. Конфликтные личности.

ТЕМА 4. Работа с конфликтами в организационной среде: теория и практика. Традиции работы с конфликтами в психологической практике. Современные тенденции и технологии работы с личностью в трудных ситуациях социального взаимодействия. Требования к практическому психологу-конфликтологу.

ТЕМА 5. Посредничество психолога в разрешении конфликта. Профилактика организационных конфликтов. Посредничество как метод разрешения конфликтов в социуме. Проблемы реализации посреднического метода. Психолог как медиатор в конструктивном выходе из конфликта. Подготовка медиаторов. Основные требования к конфликтологу-медиатору.

В результате освоения данной дисциплины в соответствии с ФГОС ВО обучающийся должен

Знать: основы возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе

Уметь: ориентироваться в технологиях регулирования конфликтов.

Владеть: способностью диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации.

В обобщенном виде требования к освоению дисциплины в соответствии с формируемыми компетенциями представлены в таблице 2.

ФОС по дисциплине включает в себя перечень компетенций выпускников образовательной программы с указанием результатов обучения (знаний, умений, владений), характеризующих этапы их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), характеризующих этапы формирования компетенций, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций и (или) для итогового контроля сформированности компетенции, а так же методические материалы, определяющие процедуры оценивания.

Таблица 2

Темы	Формируемые компетенции	База формирования компетенции	Формы проведения занятий	Виды текущего контроля	Формы проведения занятий	Виды текущего контроля
			Очная форма обучения		Заочная форма обучения	
1	2	3	4	5	6	7
Тема 1.	УК-1 УК-5	Знать: основы возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе Уметь: ориентироваться в технологиях регулирования конфликтов. Владеть: способностью диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации.	Мультимедийная лекция, дискуссия, Практическое занятие (Конфликт как социально-психологическое явление)	Задания для самоконтроля	Мультимедийная лекция, дискуссия, Практическое занятие (Конфликт как социально-психологическое явление)	Задания самоконтроля Проверка выполнения практического задания (Методы экспертных оценок) Презентация результатов деловой игры

Тема 2.	УК-1 УК-5	<p>Знать: основы возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе</p> <p>Уметь: ориентироваться в технологиях регулирования конфликтов.</p> <p>Владеть: способностью диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации.</p>	<p>Мультимедийная лекция, дискуссия, Практическое занятие (Конфликт как стратегия поведения. За и против)</p> <p>Деловая игра «Конструктивное решение в организационном конфликте»</p>	<p>Задания самоконтроля</p> <p>Проверка выполнения практического задания (Конфликт как стратегия поведения. За и против)</p> <p>Презентация результатов деловой игры</p>	<p>Мультимедийная лекция, дискуссия, Семинар «Управленческий конфликт. Стратегии профилактики»</p>	Задание самоконтроля
---------	--------------	---	--	--	--	----------------------

Тема 3.	УК-1 УК-5	<p>Знать: основы толерантного поведения, способы конструктивного взаимодействия в коллективе;</p> <p>Уметь: работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>Владеть: технологиями решения трудных ситуаций взаимодействия.</p>	<p>Мультимедийная лекция, дискуссия, Практическое занятие (Методы оценок позиций в конфликте. Партнер или оппонент?)</p> <p>Деловая игра «Проектирование предприятия в конкурентной среде»</p>	<p>Задания самоконтроля</p> <p>Проверка выполнения практического задания (Методы оценок позиций в конфликте. Партнер или оппонент?)</p> <p>Презентация результатов деловой игры</p>	<p>Мультимедийная лекция, дискуссия, Семинар «Оценки позиций в конфликте. Стратегии поведения в конфликте»</p>	
---------	--------------	---	--	---	--	--

Тема 4.	УК-1	<p>Знать: основы толерантного поведения, способы конструктивного взаимодействия в коллективе;</p> <p>Уметь: работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>Владеть: технологиями решения трудных ситуаций взаимодействия.</p>	<p>Мультимедийная лекция, дискуссия, Практическое занятие (Конструктивное разрешение конфликтов. Методы управленческих решений)</p> <p>Деловая игра «Проектирование бесконфликтной организационной среды»</p>	<p>Задания самоконтроля</p> <p>Проверка выполнения практического задания (Методы экспертных оценок)</p> <p>Презентация результатов деловой игры</p>	<p>Мультимедийная лекция, дискуссия, Семинар «Конструктивное разрешение конфликтов. Методы управленческих решений»</p>	
---------	------	---	---	---	--	--

Тема 5.	УК-1 ПК-10	<p>Знать: основы толерантного поведения, способы конструктивного взаимодействия в коллективе, особенности обучения сотрудников современной организации в области конфликтологии;</p> <p>Уметь: работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, применять современные методы развития персонала в сфере управления конфликтами;</p> <p>Владеть: технологиями решения трудных ситуаций взаимодействия и методологией обучения бесконфликтного общения.</p>	<p>Мультимедийная лекция, дискуссия, Практическое занятие (Переговоры и диалоги. Умения вести конструктивные споры)</p> <p>Дискуссия по обсуждению вопросов и подходов к участию психолога в разрешении конфликта</p>	<p>Задания самоконтроля</p> <p>Проверка выполнения практического задания (Методы экспертных оценок)</p> <p>Презентация результатов групповой дискуссии</p>	<p>Мультимедийная лекция, дискуссия</p> <p>Семинар «Социальная и экономическая эффективность исследования систем управления»</p> <p>Тестирование с целью выявления стратегии поведения в конфликте</p>	
Итого	УК-1, УК-5, ПК-10		Зачет	Зачет	Зачет	Зачет,

8. Используемые технологии

В процессе освоения дисциплины «Организационный конфликт-менеджмент» используются следующие образовательные технологии:

Стандартные методы обучения:

- Лекции с применением мультимедийных технологий;
- Семинарские занятия, на которых обсуждаются основные вопросы методики расчета показателей, рассмотренных в лекциях, учебной литературе и раздаточном материале;
- Практические занятия;
- Письменные домашние работы;
- Расчетно-аналитические задания;
- Самостоятельная работа студентов, в которую включается освоение информационных технологий и интерпретации результатов;
- Дискуссия;
- Консультации преподавателей.

Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- Анализ деловых ситуаций;

ИТ-проектирование.

В процессе проведения практических занятий применяются интерактивные методы обучения, мультимедийные технологии. Для проведения ряда занятий необходим компьютерный класс с доступом к сети Интернет и перечисленным выше источником. Для организации лекций и презентации итоговых проектов необходим ПК с колонками, оснащенный ПО пакета MSOffice, а также проектор или мультимедийная доска.

Для освоения курса необходим компьютер, оснащенный следующими программами:

- MSOffice (Outlook, Word, PowerPoint, Excel);
- Reference Manager (демоверсия <http://www.bilaney.de/thomson/demos.htm>);
- XMind (бесплатная программа);
- диск Google (бесплатная программа);
- один из статистических пакетов STADIA, STATISTICA, SPSS;

Студентам рекомендуется иметь с собой на занятиях собственный ноутбук или планшет с организованной возможностью доступа в Интернет

II. КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ

2.1. Планы практических занятий

Тема 1. Психология конфликта. Основные виды конфликтов. Конфликт как социально-психологическое явление.

Возникновение и развитие психологии конфликта как самостоятельная область знаний. Ее связь с другими науками. Предметная область конфликтологии. Понятие “социальный конфликт”. Конфликт как условие функционирования и совершенствования социальных систем.

Тема 2. Возникновение конфликтов в организации: оценка ситуации, выбор стратегии реагирования.

Способы ведения конфликта. Борьба и согласие. Принципиальный подход. Типы поведения в конфликтной ситуации по К. Томасу. Точка бифуркации и порог терпимости в конфликте. Эмоциональный аспект конфликта. Транзактный анализ конфликта.

Тема 3. Особенности взаимодействия в конфликте. Стратегии поведения участников конфликта.

Различия субъектов конфликта в зависимости от уровня возникновения конфликта. Изменение интересов и поведения субъектов конфликта. Формы социальных конфликтов по

сфере возникновения. Экономические, политические, этнические, нравственные и правовые конфликты. Классификация причин возникновения конфликта. Эмоциональные и деловые факторы конфликтных ситуаций.

Тема 4. Работа с конфликтами в организационной среде: теория и практика.

Противоречивая основа конфликтов. Субъективные и объективные основы конфликтов. Причина и повод. Основные причины, содержащие конфликтные ситуации. Информационные, ресурсные, статусные, пространственно-временные, этнокультурные, поведенческие факторы в конфликте. Причины экономических конфликтов. Конфликт как проявление социальной активности и как следствие низкого социального уровня.

Тема 5. Посредничество психолога в разрешении конфликта. Профилактика организационных конфликтов.

Эмоциональные и деловые факторы конфликтных ситуаций. Скрытые и открытые конфликты. Уровни проявления конфликта. Спор и конфликт. Основные правила поведения в споре. “Удары ниже пояса” и другие приемы, ведущие к иррациональному спору. Медиаторство. Переговоры как метод урегулирования конфликта.

2.2. Практические задания

Выполненное практическое задание (сдается в письменной форме на кафедру, не позднее чем за 10 дней до зачета.

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

2.3. Текущий контроль

Примеры тем докладов (презентаций):

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!».

2.4. Контрольные вопросы для формирования компетенций УК - 1, УК - 5, ПК-10:

1. Эволюция научных воззрений на конфликт.
2. Практические знания как источник конфликтологических идей, отражение конфликтов в искусстве, религиозных учениях, средствах массовой информации.
3. Развитие конфликтологических знаний в России.
4. Конфликтология как научная дисциплина и предмет ее исследования. Ее познавательное и прикладное значение. Сущность конфликта, объект и предмет конфликтологии. Основные цели и задачи конфликтологии.
5. Конфликт как тип трудных ситуаций. Поведение человека в трудных ситуациях. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.
6. Уровни проявления и типология конфликтов. Проблема классификации в конфликтологии. Типология конфликтов.
7. Причины возникновения конфликтов. Организационно-управленческие факторы возникновения конфликтов. Социально-психологические факторы возникновения конфликтов.
8. Структура конфликта. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
9. Функции конфликтов. Двойственный характер функций конфликтов.
10. Динамика конфликта. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.
11. Межгрупповой конфликт и механизмы его возникновения. Меры профилактики.
12. Инновационные конфликты. Инновация как объект конфликта. Особенности инновационных межличностных конфликтов и их урегулирование.
13. Трудовые конфликты: специфика проявления в современном российском обществе. Методы разрешения.
14. Структурные и межличностные методы управления конфликтами. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов в организации.
15. Деструктивные и позитивно-функциональные конфликты. Конфликты в основных сферах современного общества. Социально-психологические стереотипы, идейные установки, ценностные ориентации, поведенческие стратегии в конфликтных противоборствах.
16. Диагностика конфликтных действий. Общие модели выхода из конфликта. Причины конфликтов в сфере управления. Условия и способы разрешения конфликтов "по вертикали".

17. Переговоры как форма разрешения конфликта. Организация переговорного процесса.
18. Посредничество: принципы, стадии, методы.
19. Деятельность руководителя и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
20. Социальное партнерство как институт сближения интересов сторон. Принципы и способы совместной целеполагающей деятельности.
21. Компромисс как современная форма урегулирования социальных конфликтов. Технологии достижения компромисса.
22. Консенсус как организационная форма эффективной коммуникации. Технологии достижения консенсуса: "выиграть может каждый", "переговоры без поражения" и т.п.
23. Приемы и методы бесконфликтного общения. Практика обучения персонала.
24. "Трудные" собеседники и практика общения с ними.
25. Особенности личности и стиля управления руководителя в деле профилактики конфликтов в организации.
26. "Неэффективное" руководство и типичные ошибки руководителя в работе с персоналом как источник конфликтов в организации.
27. Организационные и психологические методы в работе руководителя по урегулированию и профилактике конфликтов в организации.

Практические занятия (семинарские занятия /лабораторные работы) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем «Управление персоналом», компетенций
- УК -1, УК-5, ПК-10.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, групповых или индивидуальных консультаций.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

РЕКОМЕНДАЦИИ СТУДЕНТАМ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ с материалом дисциплины «Организационный конфликт-менеджмент»

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

Концепцией модернизации российского образования определены основные задачи профессионального образования - "подготовка квалифицированного работника соответствующего уровня и профиля, конкурентоспособного на рынке труда, компетентного, ответственного, свободно владеющего своей профессией и ориентированного в смежных

областях деятельности, способного к эффективной работе по специальности на уровне мировых стандартов, готового к постоянному профессиональному росту, социальной и профессиональной мобильности".

Решение этих задач невозможно без повышения роли самостоятельной работы студентов над учебным материалом, усиления ответственности преподавателей за развитие навыков самостоятельной работы, за стимулирование профессионального роста студентов, воспитание творческой активности и инициативы.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных способностей и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной финансовой ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения через участие студентов в практических занятиях, выполнение контрольных заданий и тестов, написание курсовых и выпускных квалификационных работ. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Формы самостоятельной работы студентов разнообразны. Они включают в себя:

- изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации;
- подготовку докладов и рефератов;
- участие в работе студенческих конференций, комплексных научных исследованиях.

Самостоятельная работа приобщает студентов к научному творчеству, поиску и решению актуальных современных проблем.

2. Цели и основные задачи СРС

Ведущая цель организации и осуществления СРС должна совпадать с целью обучения студента – подготовкой специалиста и бакалавра с высшим образованием. При организации СРС важным и необходимым условием становятся формирование умения самостоятельной работы для приобретения знаний, навыков и возможности организации учебной и научной деятельности.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на семинарах, на практических занятиях, при написании работ, для эффективной подготовки к итоговым зачетам и экзаменам.

3. Виды самостоятельной работы

В образовательном процессе высшего профессионального образовательного учреждения выделяется два вида самостоятельной работы – аудиторная, под руководством преподавателя, и внеаудиторная. Тесная взаимосвязь этих видов работ предусматривает дифференциацию и эффективность результатов ее выполнения и зависит от организации, содержания, логики учебного процесса (межпредметных связей, перспективных знаний и др.):

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- написание рефератов, письменных работ;
- подготовка к семинарам, их оформление;
- составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.);
- подготовка практических разработок;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и т.д.;
- текущий самоконтроль и контроль успеваемости на базе электронных обучающих и аттестующих тестов.

5. Организация СРС

Методика организации самостоятельной работы студентов зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы студентов, индивидуальных качеств студентов и условий учебной деятельности.

Процесс организации самостоятельной работы студентов включает в себя следующие этапы:

- подготовительный (определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения, подготовка оборудования);
- основной (реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы);
- заключительный (оценка значимости и анализ результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда).

Деятельность студентов по формированию и развитию навыков учебной самостоятельной работы.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Выполняя самостоятельную работу под контролем преподавателя студент должен:

– освоить минимум содержания, выносимый на самостоятельную работу студентов и предложенный преподавателем в соответствии с Федеральными государственными образовательными стандартами высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) по данной дисциплине.

– планировать самостоятельную работу в соответствии с графиком самостоятельной работы, предложенным преподавателем.

– самостоятельную работу студент должен осуществлять в организационных формах, предусмотренных учебным планом и рабочей программой преподавателя.

– выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам в соответствии с графиком представления результатов, видами и сроками отчетности по самостоятельной работе студентов.

студент может:

сверх предложенного преподавателем (при обосновании и согласовании с ним) и минимума обязательного содержания, определяемого ФГОС ВО по данной дисциплине:

– самостоятельно определять уровень (глубину) проработки содержания материала;

– предлагать дополнительные темы и вопросы для самостоятельной проработки;

– в рамках общего графика выполнения самостоятельной работы предлагать обоснованный индивидуальный график выполнения и отчетности по результатам самостоятельной работы;

– предлагать свои варианты организационных форм самостоятельной работы;

– использовать для самостоятельной работы методические пособия, учебные пособия, разработки сверх предложенного преподавателем перечня;

– использовать не только контроль, но и самоконтроль результатов самостоятельной работы в соответствии с методами самоконтроля, предложенными преподавателем или выбранными самостоятельно.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется студентом самостоятельно. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

5. Общие рекомендации по организации самостоятельной работы

Основной формой самостоятельной работы студента является изучение конспекта лекций, их дополнение, рекомендованной литературы, активное участие на практических и семинарских занятиях. Но для успешной учебной деятельности, ее интенсификации, необходимо учитывать следующие субъективные факторы:

1. Знание программного материала, наличие прочной системы знаний, необходимой для усвоения основных вузовских курсов. Это особенно важно для математических дисциплин. Необходимо отличать пробелы в знаниях, затрудняющие усвоение нового материала, от малых способностей. Затратив силы на преодоление этих пробелов, студент обеспечит себе нормальную успеваемость и поверит в свои способности.

2. Наличие умений, навыков умственного труда:

а) умение конспектировать на лекции и при работе с книгой;

б) владение логическими операциями: сравнение, анализ, синтез, обобщение, определение понятий, правила систематизации и классификации.

3. Специфика познавательных психических процессов: внимание, память, речь, наблюдательность, интеллект и мышление. Слабое развитие каждого из них становится серьезным препятствием в учебе.

4. Хорошая работоспособность, которая обеспечивается нормальным физическим состоянием. Ведь серьезное учение - это большой многосторонний и разнообразный труд. Результат обучения оценивается не количеством сообщаемой информации, а качеством ее усвоения, умением ее использовать и развитием у себя способности к дальнейшему самостоятельному образованию.

5. Соответствие избранной деятельности, профессии индивидуальным способностям. Необходимо выработать у себя умение саморегулировать свое эмоциональное состояние и устранять обстоятельства, нарушающие деловой настрой, мешающие намеченной работе.

6. Овладение оптимальным стилем работы, обеспечивающим успех в деятельности. Чередование труда и пауз в работе, периоды отдыха, индивидуально обоснованная норма продолжительности сна, предпочтение вечерних или утренних занятий, стрессоустойчивость на экзаменах и особенности подготовки к ним,

7. Уровень требований к себе, определяемый сложившейся самооценкой.

Адекватная оценка знаний, достоинств, недостатков - важная составляющая самоорганизации человека, без нее невозможна успешная работа по управлению своим поведением, деятельностью.

Одна из основных особенностей обучения в высшей школе заключается в том, что постоянный внешний контроль заменяется самоконтролем, активная роль в обучении принадлежит уже не столько преподавателю, сколько студенту.

Зная основные методы научной организации умственного труда, можно при наименьших затратах времени, средств и трудовых усилий достичь наилучших результатов.

Эффективность усвоения поступающей информации зависит от работоспособности человека в тот или иной момент его деятельности.

Работоспособность - способность человека к труду с высокой степенью напряженности в течение определенного времени. Различают внутренние и внешние факторы работоспособности.

К внутренним факторам работоспособности относятся интеллектуальные особенности, воля, состояние здоровья.

К внешним:

- организация рабочего места, режим труда и отдыха;
- уровень организации труда - умение получить справку и пользоваться информацией;
- величина умственной нагрузки.

Выдающийся русский физиолог Н.Е. Введенский выделил следующие условия продуктивности умственной деятельности:

- во всякий труд нужно входить постепенно;
- мерность и ритм работы. Разным людям присущ более или менее разный темп работы;
- привычная последовательность и систематичность деятельности;
- правильное чередование труда и отдыха.

Отдых не предполагает обязательного полного бездействия со стороны человека, он может быть достигнут простой переменой дела. В течение дня работоспособность изменяется. Наиболее плодотворным является *утреннее время (с 8 до 14 часов)*, причем максимальная работоспособность приходится на период с 10 до 13 часов, затем *послеобеденное* - (с 16 до 19 часов) и *вечернее* (с 20 до 24 часов). Очень трудный для понимания материал лучше изучать в начале каждого отрезка времени (лучше всего утреннего) после хорошего отдыха. Через 1-1,5 часа нужны перерывы по 10 - 15 мин, через 3 - 4 часа работы отдых должен быть продолжительным - около часа.

Составной частью научной организации умственного труда является овладение техникой умственного труда.

Физически здоровый молодой человек, обладающий хорошей подготовкой и нормальными способностями, должен, будучи студентом, отдавать *учению 9-10 часов в день* (из них 6 часов в вузе и 3 - 4 часа дома). Любой предмет нельзя изучить за несколько дней перед экзаменом. Если студент в году работает систематически, то он быстро все вспомнит, восстановит забытое. Если же подготовка шла аврально, то у студента не будет даже общего представления о предмете, он забудет все сданное.

Следует взять за правило: *учиться ежедневно, начиная с первого дня семестра*.

Время, которым располагает студент для выполнения учебного плана, складывается из двух составляющих: одна из них - это аудиторная работа в вузе по расписанию занятий, другая - внеаудиторная самостоятельная работа. Задания и материалы для самостоятельной работы выдаются во время учебных занятий по расписанию, на этих же занятиях преподаватель осуществляет контроль за самостоятельной работой, а также оказывает помощь студентам по правильной организации работы.

Чтобы выполнить весь объем самостоятельной работы, необходимо заниматься по 3 - 5 часов ежедневно. Начинать самостоятельные внеаудиторные занятия следует с первых же дней семестра, пропущенные дни будут потеряны безвозвратно, компенсировать их позднее усиленными занятиями без снижения качества работы и ее производительности невозможно. Первые дни семестра очень важны для того, чтобы включиться в работу, установить определенный порядок, равномерный ритм на весь семестр.

Ритм в работе - это ежедневные самостоятельные занятия, желательно в одни и те же часы, при целесообразном чередовании занятий с перерывами для отдыха. Вначале для того, чтобы организовать ритмичную работу, требуется сознательное напряжение воли. Как только человек втянулся в работу, принуждение снижается, возникает привычка, работа становится потребностью.

Если порядок в работе и ее ритм установлены правильно, то студент изо дня в день может работать, не снижая своей производительности и не перегружая себя. Правильная смена одного вида работы другим позволяет отдыхать, не прекращая работы.

Таким образом, первая задача организации внеаудиторной самостоятельной работы - это составление расписания, которое должно отражать время занятий, их характер (теоретический курс, практические занятия, графические работы, чтение), перерывы на обед, ужин, отдых, сон, проезд и т.д. Расписание не предопределяет содержания работы, ее содержание неизбежно будет изменяться в течение семестра. Порядок же следует закрепить на весь семестр и приложить все усилия, чтобы поддерживать его неизменным (кроме исправления ошибок в планировании, которые могут возникнуть из-за недооценки объема работы или переоценки своих сил).

При однообразной работе человек утомляется больше, чем при работе разного характера. Однако не всегда целесообразно заниматься многими учебными дисциплинами в один и тот же день, так как при каждом переходе нужно вновь сосредоточить внимание, что может привести к потере времени. Наиболее целесообразно ежедневно работать не более чем над двумя-тремя дисциплинами.

Начиная работу, не нужно стремиться делать вначале самую тяжелую ее часть, надо выбрать что-нибудь среднее по трудности, затем перейти к более трудной работе. И напоследок оставить легкую часть, требующую не столько больших интеллектуальных усилий, сколько определенных моторных действий (черчение, построение графиков и т.п.).

Самостоятельные занятия потребуют интенсивного умственного труда, который необходимо не только правильно организовать, но и стимулировать. При этом очень важно уметь поддерживать устойчивое внимание к изучаемому материалу. Выработка внимания требует значительных волевых усилий. Именно поэтому, если студент замечает, что он часто отвлекается во время самостоятельных занятий, ему надо заставить себя сосредоточиться. Подобную процедуру необходимо проделывать постоянно, так как это является тренировкой внимания. Устойчивое внимание появляется тогда, когда человек относится к делу с интересом.

Следует правильно организовать свои занятия по времени: 50 минут - работа, 5-10 минут - перерыв; после 3 часов работы перерыв - 20-25 минут. Иначе нарастающее утомление повлечет неустойчивость внимания. Очень существенным фактором, влияющим на повышение умственной работоспособности, являются систематические занятия физической культурой. Организация активного отдыха предусматривает чередование умственной и физической деятельности, что полностью восстанавливает работоспособность человека.

Виды и содержание самостоятельной работы студентов по темам курса

Разделы и темы для самостоятельного изучения	Виды и содержание самостоятельной работы
Тема 1.	Самостоятельная проработка теоретических источников и подготовка докладов для участия в дискуссии на семинаре.
Тема 2.	Самостоятельная проработка теоретических источников и подготовка к семинару.
Тема 3.	Самостоятельная проработка теоретических источников и подготовка к семинару.
Тема 4.	Самостоятельная проработка теоретических источников и подготовка к семинару.
Тема 5.	Самостоятельная проработка теоретических источников и подготовка к итоговому тестированию.

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине «Организационный конфликт-менеджмент»

Уровень сформированности компетенций (индикатор а достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки

	оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	грубые ошибки.	ошибки.	несколько негрубых ошибок	несколько несущественных ошибок	ошибок.	и.
<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 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 владения материалом . 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 оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
	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
зачтено	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»

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

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Гришина Н.В. Психология конфликта [Текст] / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2016. – С. 575.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник. СПб.: Питер. 2019. 528 с.
3. Леонов Н.И. Основы конфликтологии [Текст]: Учеб. пособие/ Н.И. Леонов. — Ижевск, 2019- 418 с.

Дополнительная литература

1. Леонов Н.И. Основы конфликтологии [Текст]: Учеб. пособие/ Н.И. Леонов. — Ижевск, 2019- 418 с.
2. Терешина Е.А. История конфликтологии [Текст] / Учебное пособие. – Проспект, 2017. – С. 237
3. Федорова А.В. Конфликтология. Для экономистов и менеджеров. Учебное пособие. М.: КноРус, 2019. 212 с.
4. Чернова Г. Р., Сергеева М. В., Беляева А. А. Конфликтология. Учебное пособие для СПО. М.: Юрайт. 2019. 204 с.
5. Шарков Ф.И., Сперанский В.И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. 2-е изд., стер. М.: Дашков и К, 2020. 236 с.

4.3. Программное обеспечение и интернет – ресурсы

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>

Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Для проведения лекционных и семинарских занятий по дисциплине используются специально оборудованные лекционные аудитории, оснащенные компьютером, проектором или ЖК-телевизором, акустической системой и микрофоном (при необходимости), а также доской. При проведении дистанционных лекций на компьютере должно быть установлено программное обеспечение, позволяющее осуществлять видеоконференцсвязь.

Для выполнения заданий для СРС студентам обеспечен доступ в интернет, а также доступ к ресурсам электронной библиотеки ННГУ.

Программа составлена в соответствии с Образовательным стандартом высшего образования ННГУ им. Н.И. Лобачевского уровня магистратуры по направлению подготовки 38.4.03 «Управление персоналом».

Автор: проф. Серебровская Н.Е.

Рецензент: доктор психол. наук, доцент

Егорова Т.Е.

Заведующий кафедрой: д.соц.н., проф. Грудзинский О.А.

Программа одобрена на заседании кафедры университетского менеджмента и инноваций в образовании от «__» _____ 202__ года, протокол № __.

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института экономики и предпринимательства от «__» _____ 202__ года, протокол № __.