

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Воронежский государственный технический университет»

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета  Драпалюк Н.А.  
«30» августа 2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
дисциплины  
«Управление конфликтами и стрессами»

**Направление подготовки** 38.04.03 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

**Профиль** Технологии управления персоналом

**Квалификация выпускника** Магистр

**Нормативный период обучения** 2 года и 5 м.

**Форма обучения** заочная

**Год начала подготовки** 2017

Автор программы

  
/Агафонова М.С./

Заведующий кафедрой  
Управления строительством

  
/Баркалов С.А./

Руководитель ОПОП

  
/Калинина Н.Ю./

Воронеж 2017

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ**

**1.1. Цели дисциплины** является изучение сущности, структуры, функций конфликтов; изучение понятия управления конфликтами, регулирование конфликта, методов и стилей разрешения конфликта; изучение творческого подхода к управлению организациями с распределенными полномочиями между центром и субъектами управления, а также этика и личные качества участников социальных систем.

### **1.2. Задачи освоения дисциплины**

- знакомство магистров с развитием современной конфликтологии;
- изучение методов управления конфликтами;
- изучение объективных и личностных факторов возникновения конфликта;
- изучение гендерных конфликтов;
- изучение способов предупреждения и разрешения конфликтов;
- изучение причин и профилактика стрессовых ситуаций, стратегия стрессоустойчивого поведения;
- знакомство со способами проведения переговоров как способа разрешения конфликтов.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП**

Дисциплина «Управление конфликтами и стрессами» относится к дисциплинам вариативной части (дисциплина по выбору) блока Б1.

## **3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Процесс изучения дисциплины «Управление конфликтами и стрессами» направлен на формирование следующих компетенций:

ОПК-4 - способностью всесторонне рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала

ОПК-5 - способностью создавать команды профессионалов и эффективно работать в командах, отстаивать свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения

ПК-4 - умением разрабатывать и внедрять политику адаптации персонала организации

ПК-8 - способностью обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру

ПК-9 - способностью разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации

ПК-10 - умением разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты в области управления персоналом

ПК-30 - владением навыками разработки и организации применения современных методов и технологий управления персоналом, способностью и умением формировать систему индивидуальных инструментов управления персоналом, разработанную на основе новейших методов и методик в данной области, и эффективно реализовывать ее в управленческой практике

ПК-34 - владением навыками разработки и эффективного использования современных социальных технологий в работе с персоналом, а также внедрения планов социального развития организации

ПК-35 - владением навыками организации управления конфликтами и стрессами, способностью лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами

ПК-36 - владением знаниями и умениями анализировать, разрабатывать, внедрять и оценивать программы и услуги по поддержанию физического и душевного здоровья сотрудников и их защите от небезопасных условий и действий со стороны других лиц и сторон

<b>Компетенция</b>	<b>Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции</b>
ОПК-4	знать задачи повышения эффективности использования и развития персонала
	уметь всесторонне рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала
	владеть способностью всесторонне рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала
ОПК-5	знать теорию создания команды профессионалов, свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения
	уметь создавать команды профессионалов и эффективно работать в командах, отстаивать свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения
	владеть способностью создавать команды профессионалов и эффективно работать в командах, отстаивать свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения
ПК-4	знать политику адаптации персонала организации
	уметь разрабатывать и внедрять политику адаптации персонала организации
	владеть умением разрабатывать и внедрять политику адаптации персонала организации
ПК-8	знать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру
	уметь обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и

	<p>эффективную организационную культуру</p> <p>владеть способностью обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру</p>
ПК-9	<p>знать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации</p> <p>уметь разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации</p> <p>Владеть способностью разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации</p>
ПК-10	<p>знать корпоративные стандарты в области управления персоналом</p> <p>уметь разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты в области управления персоналом</p> <p>владеть умением разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты в области управления персоналом</p>
ПК-30	<p>знать теорию разработки и организации применения современных методов и технологий управления персоналом, способностью и умением формировать систему индивидуальных инструментов управления персоналом, разработанную на основе новейших методов и методик в данной области, и эффективно реализовывать ее в управленческой практике</p> <p>уметь разрабатывать и организовывать современные методы и технологии управления персоналом, формировать систему индивидуальных инструментов управления персоналом, разработанную на основе новейших методов и методик в данной области, и эффективно реализовывать ее в управленческой практике</p> <p>владеть навыками разработки и организации применения современных методов и технологий управления персоналом, способностью и умением формировать систему индивидуальных инструментов управления персоналом, разработанную на основе новейших методов и методик в данной области, и эффективно реализовывать ее в управленческой практике</p>
ПК-34	<p>знать</p>

	Уметь разрабатывать и эффективно использовать современные социальные технологии в работе с персоналом, а также внедрять планы социального развития организации
	владеть навыками разработки и эффективного использования современных социальных технологий в работе с персоналом, а также внедрения планов социального развития организации
ПК-35	знать принципы организации управления конфликтами и стрессами
	уметь управлять конфликтами и стрессами, лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами
	владеть навыками организации управления конфликтами и стрессами, способностью лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами
ПК-36	знать программы и услуги по поддержанию физического и душевного здоровья сотрудников и их защите от небезопасных условий и действий со стороны других лиц и сторон
	уметь анализировать, разрабатывать, внедрять и оценивать программы и услуги по поддержанию физического и душевного здоровья сотрудников и их защите от небезопасных условий и действий со стороны других лиц и сторон
	владеть знаниями и умениями анализировать, разрабатывать, внедрять и оценивать программы и услуги по поддержанию физического и душевного здоровья сотрудников и их защите от небезопасных условий и действий со стороны других лиц и сторон

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Управление конфликтами и стрессами» составляет 4 з.е.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий  
**заочная форма обучения**

Виды учебной работы	Всего часов	Семестр
		ы
		2
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	6	6
В том числе:		
Лекции	2	2
Практические занятия (ПЗ)	4	4
<b>Самостоятельная работа</b>	134	134

Часы на контроль	4	4
Виды промежуточной аттестации - зачет с оценкой	+	+
Общая трудоемкость: академические часы	144	144
зач.ед.	4	4

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 5.1 Содержание разделов дисциплины и распределение трудоемкости по видам занятий

#### заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Пра к зан.	СРС	Всего , час
1	Теоретико-методологические основы управления конфликтами	Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии. Теоретико-методологические основы конфликтологии. Современные проблемы развития конфликтологии.	1	1	22	24
2	Конфликт как объект анализа	Формулы конфликта. Конфликтогены. Классификация конфликтогенов. Конфликты и трансактный анализ. Основные положения теории трансактного анализа. Формулы конфликта (решение ситуационных задач). Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации». Трансактный анализ конфликтов (тестирование и решения ситуационных задач).	1	1	22	24
3	Поведенческие аспекты конфликта	Характеристика конфликта как социального феномена. Сущность конфликта и его структура. Стороны	-	1	22	23

		<p>конфликта. Предмет конфликта.</p> <p>Образ конфликтной ситуации. Мотивы конфликта. Классификация конфликтов. Конфликтная ситуация. Соотношение причины конфликта, конфликтной ситуации и конфликта. Динамика конфликта. Основные этапы конфликта. Идентификация конфликтов (решение ситуационных задач). Сущность конфликта и его причины. Конфликтные ситуации (решение ситуационных задач). Конфликтные ситуации.</p>				
4	Внутриличностные конфликты	<p>Понятие внутриличностного конфликта.</p> <p>Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.</p> <p>Проблема внутриличностного конфликта во взглядах Зигмунда Фрейда (1856–1939). Теория комплекса неполноценности Альфреда Адлера (1870–1937). Учение об экстраверсии и интроверсии Карла Юнга (1875–1961).</p> <p>Концепция «экзистенциальной дихотомии» Эриха Фромма (1900–1980). Теория психосоциального</p>	-	1	22	23

		<p>развития Эрика Эриксона (1902–1994). Формы проявления внутренних конфликтов. Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. Внутриличностный конфликт и борьба мотивов. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Практическое занятие «Внутриличностные конфликты как причина трудностей взаимодействия».</p>				
5	Самооценка личности методом тестирования	<p>Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Стили взаимодействия. Стратегии поведения личности в конфликте. Двухмерная модель Томаса – Киллмена стратегии поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей. Конфликтная личность демонстративного и ригидного типа. Конфликтная личность неуправляемого и сверхточного типа. Конфликтная личность «бесконфликтного» типа.</p>	-	-	22	22
6	Технологии управления конфликтами	<p>Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтом и его динамика. Регулирование конфликта и его этапы. Технологии регулирования конфликта.</p>	-	-	24	24

		Дидактическая игра «Оценка глубины конфликта»				
<b>Итого</b>			<b>2</b>	<b>4</b>	<b>134</b>	<b>140</b>

## 5.2 Перечень лабораторных работ

Не предусмотрено учебным планом

## 6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ) И КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

В соответствии с учебным планом освоение дисциплины не предусматривает выполнение курсового проекта (работы) или контрольной работы.

## 7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**7.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

### 7.1.1 Этап текущего контроля

Результаты текущего контроля знаний и межсессионной аттестации оцениваются по следующей системе:

«аттестован»;

«не аттестован».

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Аттестован	Не аттестован
ОПК-4	знать задачи повышения эффективности использования и развития персонала	Тест	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	уметь всесторонне рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала	Решение стандартных практических задач	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	владеть способностью всесторонне рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
ОПК-5	знать теорию создания команды профессионалов, свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения	Тест	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	уметь создавать команды	Решение стандартных практических задач	Выполнение работ в срок,	Невыполнение работ в срок,

	профессионалов и эффективно работать в командах, отстаивать свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения		предусмотренный в рабочих программах	предусмотренный в рабочих программах
	владеть способностью создавать команды профессионалов и эффективно работать в командах, отстаивать свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
ПК-4	знать политику адаптации персонала организации	Тест	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	уметь разрабатывать и внедрять политику адаптации персонала организации	Решение стандартных практических задач	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	владеть умением разрабатывать и внедрять политику адаптации персонала организации	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
ПК-8	знать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру	Тест	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	уметь обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру	Решение стандартных практических задач	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	владеть способностью обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

	комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру			
ПК-9	знать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации	Тест	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	уметь разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации	Решение стандартных практических задач	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Владеть способностью разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
ПК-10	знать корпоративные стандарты в области управления персоналом	Тест	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	уметь разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты в области управления персоналом	Решение стандартных практических задач	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	владеть умением разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты в области управления персоналом	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
ПК-30	знать теорию разработки и организации применения современных методов и технологий управления	Тест	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

	персоналом, способностью и умением формировать систему индивидуальных инструментов управления персоналом, разработанную на основе новейших методов и методик в данной области, и эффективно реализовывать ее в управленческой практике		программах	программах
	уметь разрабатывать и организовывать современные методы и технологии управления персоналом, формировать систему индивидуальных инструментов управления персоналом, разработанную на основе новейших методов и методик в данной области, и эффективно реализовывать ее в управленческой практике	Решение стандартных практических задач	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	владеть навыками разработки и организации применения современных методов и технологий управления персоналом, способностью и умением формировать систему индивидуальных инструментов управления персоналом, разработанную на основе новейших методов и методик в данной области, и эффективно реализовывать ее в управленческой практике	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
ПК-34	знать	Тест	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Уметь разрабатывать и эффективно использовать современные социальные технологии в работе с персоналом, а также внедрять планы социального развития	Решение стандартных практических задач	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

	организации			
	владеть навыками разработки и эффективного использования современных социальных технологий в работе с персоналом, а также внедрения планов социального развития организации	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
ПК-35	знать принципы организации управления конфликтами и стрессами	Тест	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	уметь управлять конфликтами и стрессами, лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами	Решение стандартных практических задач	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	владеть навыками организации управления конфликтами и стрессами, способностью лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
ПК-36	знать программы и услуги по поддержанию физического и душевного здоровья сотрудников и их защите от небезопасных условий и действий со стороны других лиц и сторон	Тест	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	уметь анализировать, разрабатывать, внедрять и оценивать программы и услуги по поддержанию физического и душевного здоровья сотрудников и их защите от небезопасных условий и действий со	Решение стандартных практических задач	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

	стороны других лиц и сторон			
	владеть знаниями и умениями анализировать, разрабатывать, внедрять и оценивать программы и услуги по поддержанию физического и душевного здоровья сотрудников и их защите от небезопасных условий и действий со стороны других лиц и сторон	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

### 7.1.2 Этап промежуточного контроля знаний

Результаты промежуточного контроля знаний оцениваются в 1, 2 семестре для очной формы обучения по четырехбалльной системе:

«отлично»;

«хорошо»;

«удовлетворительно»;

«неудовлетворительно».

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неудовл.
ОПК-4	знать (переносится из раздела 3 рабочей программы)	Тест	Выполнение теста на 90-100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70-80%	В тесте менее 70% правильных ответов
	знать задачи повышения эффективности использования и развития персонала	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	уметь всесторонне рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
ОПК-5	владеть способностью всесторонне рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала	Тест	Выполнение теста на 90-100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70-80%	В тесте менее 70% правильных ответов
	знать теорию создания	Решение стандартных	Задачи решены в	Продемонстрирован верный	Продемонстрирован	Задачи не решены

	команды профессионалов, свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения	ых практическ их задач	полном объеме и получены верные ответы	ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	верный ход решения в большинстве задач	
	уметь создавать команды профессионалов и эффективно работать в командах, отстаивать свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
ПК-4	владеть способностью создавать команды профессионалов и эффективно работать в командах, отстаивать свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения	Тест	Выполнение теста на 90-100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70-80%	В тесте менее 70% правильных ответов
	знать политику адаптации персонала организации	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	уметь разрабатывать и внедрять политику адаптации персонала организации	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
ПК-8	владеть умением разрабатывать и внедрять политику адаптации персонала организации	Тест	Выполнение теста на 90-100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70-80%	В тесте менее 70% правильных ответов
	знать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

	организации и эффективную организационную культуру					
	уметь обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
ПК-9	владеть способностью обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру	Тест	Выполнение теста на 90-100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70-80%	В тесте менее 70% правильных ответов
	знать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	уметь разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

ПК-10	Владеть способностью разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации	Тест	Выполнение теста на 90-100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70-80%	В тесте менее 70% правильных ответов
	знать корпоративные стандарты в области управления персоналом	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	уметь разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты в области управления персоналом	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
ПК-30	владеть умением разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты в области управления персоналом	Тест	Выполнение теста на 90-100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70-80%	В тесте менее 70% правильных ответов
	знать теорию разработки и организации применения современных методов и технологий управления персоналом, способностью и умением формировать систему индивидуальных инструментов управления персоналом, разработанную на основе новейших методов и методик в данной области, и эффективно реализовывать ее в управленческой практике	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	уметь разрабатывать и организовывать	Решение прикладных	Задачи решены в	Продемонстрирован верный	Продемонстрирован	Задачи не решены

	современные методы и технологии управления персоналом, формировать систему индивидуальных инструментов управления персоналом, разработанную на основе новейших методов и методик в данной области, и эффективно реализовывать ее в управленческой практике	х задач в конкретно й предметно й области	полном объеме и получены верные ответы	ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	верный ход решения в большинстве задач	
ПК-34	владеть навыками разработки и организации применения современных методов и технологий управления персоналом, способностью и умением формировать систему индивидуальных инструментов управления персоналом, разработанную на основе новейших методов и методик в данной области, и эффективно реализовывать ее в управленческой практике	Тест	Выполнение теста на 90-100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70-80%	В тесте менее 70% правильных ответов
	знать	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	Уметь разрабатывать и эффективно использовать современные социальные технологии в работе с персоналом, а также внедрять планы социального развития организации	Решение прикладных задач в конкретно й предметно й области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
ПК-35	владеть навыками	Тест	Выполнение теста	Выполнение теста на 80-	Выполнение теста на 70-	В тесте менее

	разработки и эффективного использования современных социальных технологий в работе с персоналом, а также внедрения планов социального развития организации		на 90-100%	90%	80%	70% правильных ответов
	знать принципы организации управления конфликтами и стрессами	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	уметь управлять конфликтами и стрессами, лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
ПК-36	владеть навыками организации управления конфликтами и стрессами, способностью лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами	Тест	Выполнение теста на 90-100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70-80%	В тесте менее 70% правильных ответов
	знать программы и услуги по поддержанию физического и душевного здоровья сотрудников и их защите от небезопасных условий и действий со стороны других лиц и сторон	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	уметь анализировать,	Решение прикладных	Задачи решены в	Продемонстрирован верный	Продемонстрирован	Задачи не решены

разрабатывать, внедрять и оценивать программы и услуги по поддержанию физического и душевного здоровья сотрудников и их защите от небезопасных условий и действий со стороны других лиц и сторон	х задач в конкретно й предметно й области	полном объеме и получены верные ответы	ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	верный ход решения в большинстве задач
--	---	--	--	--

## 7.2 Примерный перечень оценочных средств (типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности)

### 7.2.1 Примерный перечень заданий для подготовки к тестированию

#### Задание {{1}}

Внутриличностный конфликт понимается как конфликт между ...

- 2 бессознательными установками
- сознательной и бессознательной структурами
- + 2 сознательными тенденциями
- между любыми внутриличностными структурами

#### Задание {{2}}

Полный перечень структурных элементов конфликта составляют ...

- роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта
- позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий
- + стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта

#### Задание {{3}}

К этапам конфликта относятся ...

- эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие
- инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт
- + тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия

#### Задание {{4}}

Стратегия сотрудничества ...

- + приводит к разрешению конфликта
- ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации
- свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности

#### Задание {{5}}

Жесткие тактики поведения в конфликте ...

- всегда используются только после применения мягких и нейтральных
- + ориентируется на нанесение вреда, ущерба или использование давления на

оппонента

- их присутствие в конфликтном сценарии свидетельствует о недостатках воспитания личности

Задание {{6}}

Стратегия соперничества ...

- + ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции
- характеризует человека как эгоиста
- ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации

Задание {{7}}

К групповым конфликтам относятся ...

- личность - группа
- группа - группа
- + личность - группа, группа - группа
- микрогруппа - руководитель

Задание {{8}}

Предупреждение конфликта представляет собой ...

- + управление конфликтом с целью его легитимации
- вид деятельности, направленный на ограничение конфликта
- превентивную форму управления конфликтом

Задание {{9}}

Медиация - это ...

- вмешательство по типу юридического урегулирования конфликта
- + любое посредничество
- ограниченный арбитраж

Задание {{10}}

Содержание управления конфликтом включает в себя ...

- + прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение
- прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение
- диагностику, предупреждение, регулирование, завершение

### **7.2.2 Примерный перечень заданий для решения стандартных задач**

Задание 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.

Задание 2. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка,

срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную, 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.

Задание 3. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница высказываемые претензии за оскорбление. Между ними конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задание 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.

Задание 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.

Задание 6. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку - Руководитель тут же рвет данную записку.

Задание 7. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задание 8. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задание 9. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации, Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задание 10. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации, Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

### 7.2.3 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач

#### Задание {{11}}

Стимулирование конфликта предполагает ...

- разрешение текущих проблем
- + диагностику существующей ситуации в коллективе
- форму управления конфликтом

#### Задание {{12}}

Институционализация конфликта - это ...

- определение места и времени переговоров по существу конфликта
- создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия
- + достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте

#### Задание {{13}}

К форме завершения конфликта относятся ...

- уступок, компромисс, уход, соперничество
- + перерастание в другой конфликт, отмена, затухание, разрешение
- разрешение, уход, отмена, убеждение

#### Задание {{14}}

Оцените суждение "Целью разрешения конфликта является некоторое бесконфликтное состояние, где люди взаимодействуют в полной гармонии"

- возможно полное разрешение конфликта
- нет полного бесконфликтного состояния
- + главное - управлять конфликтом
- главное - не провоцировать конфликт

#### Задание {{15}}

Определите тип конфликтной ситуации в каждом случае

L1: один инструмент и два претендента

R1: субъективная нецеленаправленная

L2: вводятся новые формы обучения

R2: объективная целенаправленная

L3: человек идет на конфликт, чтобы решить проблему

R3: субъективная целенаправленная

L4: потребность обучения развивается в противоречиях с возможностями

R4: объективная нецеленаправленная

#### Задание {{16}}

Человек определяет ситуацию, как конфликтную, исходя из ...

- + своего решения
- своего опыта
- своей конфликтности

+ решения оппонента

Задание {{17}}

Учитель в классе устроил разнос по поводу плохого выполнения домашнего задания, вызвав разную реакцию учащихся. Разная реакция учащихся связана с ...

- индивидуальными особенностями учащихся
- + различной оценкой ситуации
- разным отношением к учебе
- разным отношением к домашним заданиям

Задание {{18}}

Определите последовательность основных стадий развития конфликта

- 1: возникновение
- 2: начальная фаза
- 3: инцидент
- 4: конфликтное взаимодействие
- 5: нарастание напряженности
- 6: конфликтные действия
- 7: эскалация
- 8: исход

Задание {{19}}

Конфликт влияет на человека ...

- позитивно
- негативно
- + позитивно и негативно
- не оказывает влияния

Задание {{20}}

Объектом конфликта являются ...

- + конкретные причины
- мотивация
- движущие силы

#### **7.2.4 Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету**

Не предусмотрено учебным планом

#### **7.2.5 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач**

1. Когда возникла конфликтология как относительно самостоятельная теория?

2. Какое название получила конфликтология как относительно самостоятельное направление в социологии и в психологии?

3. Когда складывается конфликтологическая практика и с какими событиями в психологии это связано?

4. Дайте определение предмета конфликтологии.

5. Перечислите основные этапы эволюции конфликтологических

взглядов в истории философии.

6. Назовите социально-исторические и теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.

7. Перечислите методы конфликтологии.

8. Перечислите основные принципы исследования конфликтов.

9. Назовите ученых, с именами которых связано становление конфликтологии как относительно самостоятельной дисциплины.

10. Когда и где впервые были созданы конфликтологические центры? Когда и где появился первый центр по разрешению конфликтов в России?

11. Дайте определение конфликта.

12. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.

13. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?

14. Изобразите графически структуру конфликта.

15. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».

16. Приведите классификацию конфликтов.

17. Дайте определение причин конфликта.

18. Приведите классификацию причин конфликта.

19. Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент».

20. Перечислите типы конфликтных ситуаций.

21. Что такое конфликтогены?

22. В чем суть закона эскалации конфликтогенов (первая формула конфликтов)?

23. Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, вытекающие из закона эскалации конфликтогенов.

24. Назовите основные типы конфликтогенов и формы их проявления.

25. Сформулируйте правила возникновения и способы разрешения конфликтов по второй формуле.

26. Сформулируйте правила возникновения и способы разрешения конфликтов по третьей формуле.

27. Что такое трансакция? Основные виды трансакций и их поведенческие характеристики.

28. Перечислите поведенческие характеристики Родителя.

29. Перечислите поведенческие характеристики Взрослого.

30. Перечислите поведенческие характеристики Ребенка.

31. Приведите определение понятия «управление конфликтом».

32. Какие виды деятельности субъекта управления включают в свое содержание процесс управления конфликтом?

33. Объясните понятия: «прогнозирование конфликта» и «предупреждение конфликта».

34. Что следует понимать под регулированием конфликта?

35. Перечислите этапы регулирования конфликта.

36. Перечислите важнейшие технологии регулирования конфликта.
37. Что следует понимать под разрешением конфликта?
38. Перечислите предпосылки разрешения конфликта.
39. Перечислите принципы управления конфликтами.
40. Перечислите негативные факторы принятия конструктивных решений по конфликту.
41. Назовите основные модели поведения в конфликтном взаимодействии.
42. Какая модель поведения в конфликте характеризуется стремлением уладить конфликт, доброжелательным отношением к сопернику?
43. Какой модели поведения в конфликте присущи нарушения этики общения, отказ от компромисса и т. п.?
44. Какая модель поведения в конфликте характеризуется непоследовательностью поведения, уходом от острых вопросов и т. п.?
45. Назовите основные стратегии поведения в конфликте по К. Томасу и Р. Килмену.
46. Охарактеризуйте условия, при которых субъект конфликта выбирает:
  - стратегию борьбы;
  - стратегию ухода;
  - стратегию компромисса;
  - стратегию уступки;
  - стратегию сотрудничества.
47. Назовите основные типы конфликтных личностей.
48. Определите тип конфликтной личности по характеристикам, которые даны в каждом из приведенных ниже вариантов:
  - а) хочет быть в центре внимания; избегает кропотливой, систематической работы; налицо эмоциональное поведение;
  - б) подозрителен; обладает завышенной самооценкой; прямолинеен; обидчив;
  - в) импульсивен; непредсказуем; агрессивен; несамокритичен;
  - г) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и окружающим; обладает повышенной тревожностью;
  - д) неустойчив в оценках и мнениях; внутренне противоречив; зависит от мнения окружающих; легко поддается внушению.
49. В чем главная опасность конформистской модели поведения в конфликте?
50. Дайте графическое изображение модели К. Томаса и Р. Килмена.
51. Что понимают под технологиями эффективного общения в конфликте?
52. Назовите основные содержательные аспекты процесса общения.
53. Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в конфликте.
54. Сформулируйте психологический закон общения.
55. Сформулируйте основные правила эффективного общения в конфликте.

56. Что понимают под технологиями рационального поведения в конфликте?
57. Перечислите основные способы избавления от гнева по Д. Скотт.
58. Сформулируйте первое правило самоконтроля эмоций.
59. Сформулируйте второе правило самоконтроля эмоций.
60. Сформулируйте третье правило самоконтроля эмоций.
61. Назовите основные этапы переговорного процесса.
62. Назовите три варианта посредничества.
63. Назовите основные модели поведения в переговорном процессе и дайте их характеристику.
64. Сформулируйте определение манипуляции.
65. Перечислите манипуляции, основанные на правилах приличия.
66. Перечислите манипуляции, направленные на унижение оппонента.
67. Как соотносятся между собой понятия: «стратегия переговорного процесса» и «тактики переговорного процесса»?
68. Перечислите основные стратегии в переговорном процессе.
69. Перечислите основные тактики в переговорном процессе.
70. Перечислите приемы тактики «выжимания уступок».
71. Приведите определение внутриличностного конфликта.
72. Перечислите особенности внутриличностных конфликтов.
73. Перечислите основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
74. В чем состоит основная суть взглядов З. Фрейда на природу внутриличностных конфликтов?
75. В чем основная суть комплекса неполноценности А. Адлера?
76. В чем основная суть учения К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов?
77. В чем основная суть «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма?
78. Перечислите основные типы внутриличностных конфликтов по К. Левину.
79. Перечислите формы проявления внутриличностных конфликтов.
80. Перечислите основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
81. Перечислите особенности межличностных конфликтов.
82. Перечислите сферы проявления межличностных конфликтов.
83. Назовите типы межличностных конфликтов в организации.
84. Перечислите основные причины межличностных конфликтов в организации.
85. Назовите основные причины межличностных конфликтов в обществе.
86. Назовите основные причины межличностных конфликтов в семье.
87. Раскройте основное содержание управленческой деятельности по прогнозированию межличностных конфликтов и их предупреждению.
88. Раскройте основное содержание управленческой деятельности по регулированию и разрешению межличностных конфликтов.
89. Перечислите причинные факторы межличностных конфликтов по В.

Линкольну.

90. Назовите типы межличностных конфликтов в зависимости от взаимной направленности субъектов в личностных отношениях.

91. Назовите два основных типа групповых конфликтов.

92. Перечислите особенности конфликта «личность – группа».

93. Перечислите варианты конфликтов «личность – группа».

94. Назовите формы проявления конфликтов между личностью и группой.

95. Назовите основные причины конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом.

96. Что лежит в основе межгруппового конфликта?

97. Объясните понятие «групповая атрибуция».

98. Перечислите варианты межгрупповых конфликтов.

99. Перечислите основные формы проявления межгрупповых конфликтов.

100. Перечислите особенности субъективного содержания конфликтной ситуации межгруппового конфликта.

*к экзамену*

### **7.2.6. Методика выставления оценки при проведении промежуточной аттестации**

Экзамен проводится по тест-билетам, каждый из которых содержит 10 вопросов и задачу. Каждый правильный ответ на вопрос в тесте оценивается 1 баллом, задача оценивается в 10 баллов (5 баллов верное решение и 5 баллов за верный ответ. Максимальное количество набранных баллов – 20.

1. Оценка «Неудовлетворительно» ставится в случае, если студент набрал менее 6 баллов.

2. Оценка «Удовлетворительно» ставится в случае, если студент набрал от 6 до 10 баллов

3. Оценка «Хорошо» ставится в случае, если студент набрал от 11 до 15 баллов.

4. Оценка «Отлично» ставится, если студент набрал от 16 до 20 баллов.)

### **7.2.7 Паспорт оценочных материалов**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Теоретико-методологические основы управления конфликтами	ОПК-4, ОПК-5, ПК -4, ПК-8, ПК-9, ПК -10, ПК-30, ПК-34, ПК-35, ПК-36	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....
2	Конфликт как объект анализа	ОПК-4, ОПК-5, ПК -4, ПК-8, ПК-9, ПК -10, ПК-30, ПК-34, ПК-35, ПК-36	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к

			курсовому проекту....
3	Поведенческие аспекты конфликта	ОПК-4, ОПК-5, ПК -4, ПК-8, ПК-9, ПК -10, ПК-30, ПК-34, ПК-35, ПК-36	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....
4	Внутриличностные конфликты	ОПК-4, ОПК-5, ПК -4, ПК-8, ПК-9, ПК -10, ПК-30, ПК-34, ПК-35, ПК-36	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....
5	Самооценка личности методом тестирования	ОПК-4, ОПК-5, ПК -4, ПК-8, ПК-9, ПК -10, ПК-30, ПК-34, ПК-35, ПК-36	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....
6	Технологии управления конфликтами	ОПК-4, ОПК-5, ПК -4, ПК-8, ПК-9, ПК -10, ПК-30, ПК-34, ПК-35, ПК-36	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....

### **7.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Тестирование осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных тест-заданий на бумажном носителе. Время тестирования 30 мин. Затем осуществляется проверка теста экзаменатором и выставляется оценка согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение стандартных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение прикладных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

## 8 УЧЕБНО МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

### 8.1 Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

№ п\п	Наименование дисциплин, входящих в заявленную образовательную программу	Кол-во обучающихся, изучающих дисциплину	Автор, название, место издания, год издания учебной литературы, вид и характеристика иных информационных ресурсов	Количество экземпляров
<b>Основная литература</b>				
1	Конфликтология	38	<p>Руденко, Андрей Михайлович.                      Конфликтология [Текст] : учебное пособие для бакалавров / Руденко, Андрей Михайлович, Самыгин, Сергей Иванович. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2013 (Ростов-на-Дону : ЗАО "Книга", 2013). - 316 с. : ил. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 305-313 (96 назв.). - ISBN 978-5-222-21046-8 : 320-00</p>	1
2			<p>Анцупов, Анатолий Яковлевич.                      Конфликтология [Текст] : [учебник] / Анцупов Анатолий Яковлевич, Шипилов Анатолий Иванович. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва ; Санкт-Петербург ; Нижний Новгород [и др.] : Питер, 2013 (СПб. : ИПК ООО "Ленингр. изд-во", 2012). - 503 с. :</p>	7

			ил. - (Учебник для вузов). - 422-24	
3			<p>Анцупов, Анатолий Яковлевич.</p> <p>Конфликтология [Текст] : [учебник] / Анцупов Анатолий Яковлевич, Шипилов Анатолий Иванович. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва ; Санкт-Петербург ; Нижний Новгород [и др.] : Питер, 2014 (Чехов : ОАО "Первая Образцовая тип.", фил. "Чеховский Печатный Двор", 2013). - 503 с. - (Учебник для вузов). - 422-24</p>	8
5			<p>Волков, Юрий Григорьевич. Социология [Текст] : учебник : рек. УМО / Волков, Юрий Григорьевич ; под общ. ред. В. И. Добренькова. - 4-е изд. - М. : Наука Спектр, 2010 (Люберцы : ФГУП "Произв.-издат. комбинат ВИНТИ", 2009). - 382, [1] с. - Библиогр. в конце глав. - ISBN 978-5-394-00281-6 : 152-00.</p>	130
6			<p>Баркалов С.А., Половинкин И.С., Половинкина А.И. Управление персоналом : учеб. пособие : рек. ВГАСУ / Воронеж. гос. архит.-строит. ун-т. т - Воронеж : Отдел оперативной</p>	108

			полиграфии ВГАСУ, 2008. - 293с.	
7			Баркалов С.А.,Половинкина А.И., Киреева Е.А.Организационное поведение: учеб. Пособие. Воронеж. гос. архит.-строи.т. ун-т. – Воронеж, 2008,-227с.	78
8			Майорова, Н.В., Социология управления [Текст] / С.А.Баркалов, А.И.Половинкина, : учеб. пособие : допущено УМО . - Воронеж : Научная книга, 2011 (Воронеж : ООО "Цифровая полиграфия", 2011). - 402 с. : ил.	19
9			Граждан, Валерий Дмитриевич. Социология управления [Текст] : учебник : рек. УМО. - М. : Кнорус, 2008 (Тверь : ОАО "Тверской полиграф. комбинат", 2007). - 507 с.	17
10			Управление персоналом [Текст] : учеб. пособие : рек. УМО / Гос. ун-т управления ; под ред. А. Я. Кибанова, Л. В. Ивановской. - Изд. 2-е, стер. - М. : Экзамен, 2008.	30
11			Управление персоналом [Текст] : учебное	20

			пособие / под ред. Е. Б. Колбачева. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2014. - 382 с	
12			Управление персоналом организации: Практикум [Текст] : учеб. пособие для вузов: рек. МО РФ / под ред. А. Я. Кибанова. - изд. 2-е, перераб. и доп. - М. : Инфра-М, 2006 (Тверь : Тверской полиграф. комбинат, 2006). - 363 с.	10
13			Баркалов С.А. Менеджмент [Текст] : учеб. пособие : В.Н.Золотарев, А.И.Половинкина, Н.Ю.Калинина рек. ВГАСУ / Воронеж. гос. архит.-строит. ун-т. - Воронеж : [б. и.], 2008 (Воронеж :Отдел оперативной полиграфии ВГАСУ, 2008).	75
Дополнительная литература				
14	Конфликтология	38	Авдеев В. В. Управление персоналом: технология формирования команды : Учеб. пособие. - М. : Финансы и статистика, 2003. - 543 с.	10
15			Бухалков, М.И. Управление персоналом : учебник : допущено УМО. - М. : Инфра-М , 2005 (Ярославль : Ярославский полиграф. комбинат, 2004). - 366 с.	10
16			Веснин, Владимир Рафаилович. Управление персоналом. Теория и	10

			практика [Электронный ресурс] : <u>электрон. учебник.</u> - М. : Кнорус, 2010.	
17			Галкина Т.П. Социология управления: от группы к команде: Учеб. пособие. – М: Финансы и статистика, 2003. – 224 с.	15
18			Кнорринг В.И. Основы искусства управления: Учеб. пособие.- М. ; Дело, 2003 – 328 с.	30
19			Одегов Ю. Г. Управление персоналом: Оценка эффективности : Учеб. пособие / Рос. экон. акад. им. Г.В.Плеханова. - М. : Экзамен, 2002. - 255 с.	10
20			Трудовой кодекс Российской Федерации [Текст] : по сост. на 8 апреля 2009 г. - М. : Омега-Л, 2009 (Киров : ОАО "Дом печати - Вятка", 2009). - 187 с.	10
Словари, справочники				
21			Управление персоналом : Энциклопедический словарь / Под ред. Кибанова А.Я. - М. : Инфра-М, 1998. - 451 с.	1
Научная литература				
20			Менеджмент в России и за рубежом [Периодическое издание]	1

**8.2 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:**

**Электронный курс:**

<http://std.mesi.ru/exact/Glove/viewer.asp?packId=MANIFEST-4F2F563E-30BA-1193-517F-CFA7CCC7CAD7>

**в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

Гарант – Справочно-правовая система/ правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценки; правовой консалтинг.

Консультант Плюс – правовая информационная база данных/ правовые ресурсы, обзоры изменения законодательства, актуальная справочная информация.

[www.bcg.ru](http://www.bcg.ru) (сайт BCG)

[www.cfin.ru/consulting](http://www.cfin.ru/consulting) (Теория и практика консалтинговой деятельности)

[www.deloitte.com](http://www.deloitte.com) (сайт компании «Делойт»)

[www.expert.ru](http://www.expert.ru) (электронная версия журнала «Эксперт»)

[www.feaco.org](http://www.feaco.org) (Европейская Ассоциация Консалтинговых услуг)

#### **WEB- РЕСУРСЫ**

1. Административно-управленческий портал (книги, образцы должностных инструкции). Режим доступа: <http://www.aup.ru>.

2. Сайт Библиотеки по естественным наукам Российской академии наук. Режим доступа: <http://www.benran.ru>.

3. Сайт Всероссийской государственной библиотеки иностранной литературы им. М.И. Рудомино (ВГБИЛ) Режим доступа: <http://www.libfl.ru>.

4. Сайт Госкомстата РФ. Режим доступа: <http://www.gks.ru>.

5. Сайт научной библиотеки Московского государственного университета им. Ломоносова (НБ МГУ). Режим доступа: <http://www.lib.msu.su>.

6. Сайт Российской государственной библиотеки. Режим доступа: <http://diss.rsl.ru>.

7. Сайт Российской национальной библиотеки. Режим доступа: <http://www.nlr.ru>.

8. Электронная версия журнала «Менеджмент в России и за рубежом». Режим доступа: <http://dis.ru/static/magaz/manag/index.html>.

### **9 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

Компьютерный класс, который позволяет реализовать неограниченные образовательные возможности с доступом в сеть Интернет на скорости 6 мегабит в секунду. С возможностью проводить групповые занятия с обучаемыми, а так же онлайн (оффлайн) тестирование.

Библиотечный электронный читальный зал с доступом к электронным ресурсам библиотек страны и мира. В количестве 3-х мест.

Персональный компьютер с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже Windows XP, Office 2007, которое позволяет работать с видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации, с выходом в сеть Интернет

Ноутбук с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже Windows XP, Office 2007, которое позволяет работать с видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации, с выходом в сеть Интернет.

При изучении дисциплины могут быть использованы персональные компьютеры.

## 10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

По дисциплине «Управление конфликтами и стрессами» читаются лекции, проводятся практические занятия.

Основой изучения дисциплины являются лекции, на которых излагаются наиболее существенные и трудные вопросы, а также вопросы, не нашедшие отражения в учебной литературе.

Практические занятия направлены на приобретение практических навыков расчета. Занятия проводятся путем решения конкретных задач в аудитории.

Вид учебных занятий	Деятельность студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросов, терминов, материала, которые вызывают трудности, поиск ответов в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на лекции или на практическом занятии.
Практическое занятие	Конспектирование рекомендуемых источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, выполнение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа студентов способствует глубокому усвоению учебного материала и развитию навыков самообразования. Самостоятельная работа предполагает следующие составляющие: - работа с текстами: учебниками, справочниками, дополнительной литературой, а также проработка конспектов

	<p>лекций;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение домашних заданий и расчетов;</li> <li>- работа над темами для самостоятельного изучения;</li> <li>- участие в работе студенческих научных конференций, олимпиад;</li> <li>- подготовка к промежуточной аттестации.</li> </ul>
<p>Подготовка к промежуточной аттестации</p>	<p>Готовиться к промежуточной аттестации следует систематически, в течение всего семестра. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до промежуточной аттестации. Данные перед зачетом с оценкой, зачетом с оценкой три дня эффективнее всего использовать для повторения и систематизации материала.</p>