

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: проректор  
Дата подписания: 29.12.2021 06:10:44  
Уникальный программный ключ:  
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**  
**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ**  
**ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ"**

**Факультет**

**Государственной службы и управления**

**Кафедра**

**Управления персоналом и экономики труда**



**СЕРЖДАЮ"**  
Проректор по УР и МС

Н. Костина

30.08.2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.23**

**"Управление конфликтами персонала в организации"**

**Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом**

Квалификация	<b><i>БАКАЛАВР</i></b>
Форма обучения	<b><i>очная</i></b>
Общая трудоемкость	<b><i>2 ЗЕТ</i></b>
Год начала подготовки по учебному плану	<b><i>2021</i></b>

Составители:  
канд. гос. упр., доцент

  
А.М. Стадник

Рецензент:  
канд. экон. наук, доцент

  
Л.С. Ляхова

Рабочая программа дисциплины "Управление конфликтами персонала в организации" разработана в соответствии с:

Государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (приказ Министерства образования и науки ДНР от 28.12.2021 г. №192-НП);

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 955)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного плана: Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом Профиль «Управление персоналом организации и государственной службы», утвержденного Ученым советом ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" от 30.08.2022 г. протокол №1/4.

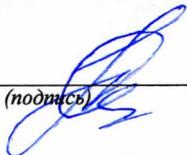
Срок действия программы: 2022-2026

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления персоналом и экономики труда

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Заведующий кафедрой:

канд. гос. упр., доцент Стадник А.М.

  
(подпись)

Одобрено Предметно-методической комиссией кафедры управления персоналом и экономики труда

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Председатель ПМК:

канд. экон. наук, доцент Киселева А.А.

  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Управления персоналом и экономики труда

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент, Стадник А.М. \_\_\_\_\_ (подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Управления персоналом и экономики труда

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент, Стадник А.М. \_\_\_\_\_ (подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Управления персоналом и экономики труда

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент, Стадник А.М. \_\_\_\_\_ (подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2026 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Управления персоналом и экономики труда

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2026 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент, Стадник А.М. \_\_\_\_\_ (подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

### 1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины – ознакомить студентов с процессом целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт и приведение поведения участников конфликта в соответствии со сложившимися нормами взаимоотношений в коллективе.

### 1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

В ходе освоения дисциплины студентами будут решены следующие задачи:

- изучить роль конфликта в системе социальных процессов и становление теории конфликта;
- рассмотреть причины социальных конфликтов, их типологии и функции;
- освоить анализ роли и значения участников конфликта;
- рассмотреть динамику развития конфликта;
- рассмотреть прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов;
- изучить методы разрешения конфликтов;
- рассмотреть переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

### 1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В
------------------------	------

*1.3.1. Дисциплина "Управление конфликтами персонала в организации" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:*

Высвобождение персонала

Организационное поведение

Социальное лидерство в системе управление персоналом

Управление поведением персонала

Управление социальным развитием персонала

*1.3.2. Дисциплина "Управление конфликтами персонала в организации" выступает опорой для следующих элементов:*

Мотивация и стимулирование трудовой деятельности

Профессиональная ориентация и адаптация персонала

Качественные методы и технологии в управлении персоналом

Организация обучения и развития персонала

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

*Пк-8.2: Организует переговоры и взаимодействие с профессиональными союзами, общественными организациями и государственными органами*

Знать:

<b>Уровень 1</b>	процесс организации переговоров
------------------	---------------------------------

<b>Уровень 2</b>	процесс организации переговоров и взаимодействия с профессиональными союзами
------------------	--

<b>Уровень 3</b>	процесс организации переговоров и взаимодействия с профессиональными союзами, общественными организациями и государственными органами
------------------	---

Уметь:

<b>Уровень 1</b>	организовать переговоры
------------------	-------------------------

<b>Уровень 2</b>	организовать переговоры и взаимодействие с профессиональными союзами
------------------	--

<b>Уровень 3</b>	организовать переговоры и взаимодействие с профессиональными союзами, общественными организациями и государственными органами
------------------	---

Владеть:

<b>Уровень 1</b>	навыками организации переговоров
------------------	----------------------------------

<b>Уровень 2</b>	навыками организации переговоров и взаимодействия с профессиональными союзами
------------------	---

<b>Уровень 3</b>	навыками организации переговоров и взаимодействия с профессиональными союзами, общественными организациями и государственными органами
------------------	--

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

*Пк-8.4: Использует приемы профилактики конфликтов, знания медиатора в конфликтной ситуации, направленные на поддержание благоприятного климата в коллективе*

Знать:

<b>Уровень 1</b>	процесс использования приемов профилактики конфликтов
<b>Уровень 2</b>	процесс использования приемов профилактики конфликтов, знания медиатора в конфликтной ситуации
<b>Уровень 3</b>	процесс использования приемов профилактики конфликтов, знания медиатора в конфликтной ситуации, направленные на поддержание благоприятного климата в коллективе
<b>Уметь:</b>	
<b>Уровень 1</b>	использовать приемы профилактики конфликтов
<b>Уровень 2</b>	использовать приемы профилактики конфликтов, знания медиатора в конфликтной ситуации
<b>Уровень 3</b>	использовать приемы профилактики конфликтов, знания медиатора в конфликтной ситуации, направленные на поддержание благоприятного климата в коллективе
<b>Владеть:</b>	
<b>Уровень 1</b>	навыками приемов профилактики конфликтов
<b>Уровень 2</b>	навыками приемов профилактики конфликтов, знания медиатора в конфликтной ситуации
<b>Уровень 3</b>	навыками приемов профилактики конфликтов, знания медиатора в конфликтной ситуации, направленные на поддержание благоприятного климата в коллективе

***В результате освоения дисциплины "Управление конфликтами персонала в организации"***

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	- процесс организации переговоров и взаимодействия с профессиональными союзами, общественными организациями и государственными органами;
	- процесс использования приемов профилактики конфликтов, знания медиатора в конфликтной ситуации, направленные на поддержание благоприятного климата в коллективе.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	- организовать переговоры и взаимодействие с профессиональными союзами, общественными организациями и государственными органами;
	- использовать приемы профилактики конфликтов, знания медиатора в конфликтной ситуации, направленные на поддержание благоприятного климата в коллективе.
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
	- навыками организации переговоров и взаимодействия с профессиональными союзами, общественными организациями и государственными органами;
	- навыками приемов профилактики конфликтов, знания медиатора в конфликтной ситуации, направленные на поддержание благоприятного климата в коллективе.

**1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ**

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

***Промежуточная аттестация***

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим "Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС". По дисциплине "Управление конфликтами персонала в организации" видом промежуточной аттестации является Зачет

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Управление конфликтами персонала в организации" составляет 2 зачётные единицы, 72 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

### 2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
<b>Раздел 1. Становление теории конфликта</b>						
Роль конфликта в системе социальных процессов. Становление теории конфликта /Лек/	7	2	Пк-8.2 Пк-8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.5Л2.2 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Роль конфликта в системе социальных процессов. Становление теории конфликта /Сем зан/	7	4	Пк-8.2 Пк-8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.5Л2.2 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Роль конфликта в системе социальных процессов. Становление теории конфликта /Ср/	7	4	Пк-8.2 Пк-8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.5Л2.2 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Причины социальных конфликтов, их типологии и функции /Лек/	7	2	Пк-8.2 Пк-8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.5Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Причины социальных конфликтов, их типологии и функции /Сем зан/	7	4	Пк-8.2 Пк-8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.5Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Причины социальных конфликтов, их типологии и функции /Ср/	7	4	Пк-8.2 Пк-8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.5Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Анализ роли и значения участников конфликта /Лек/	7	2	Пк-8.2 Пк-8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Анализ роли и значения участников конфликта /Сем зан/	7	4	Пк-8.2 Пк-8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.2 Л3.3	0	

				Э1 Э2 Э3		
Анализ роли и значения участников конфликта /Ср/	7	4	Пк-8.2 Пк-8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
<b>Раздел 2. Динамика развития конфликта</b>						
Динамика развития конфликта /Лек/	7	2	Пк-8.2 Пк-8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.5 Л1.6Л2.2 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Динамика развития конфликта /Сем зан/	7	4	Пк-8.2 Пк-8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.5 Л1.6Л2.2 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Динамика развития конфликта /Ср/	7	4	Пк-8.2 Пк-8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.5 Л1.6Л2.2 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов /Лек/	7	2	Пк-8.2 Пк-8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.5 Л1.6Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов /Сем зан/	7	4	Пк-8.2 Пк-8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.5 Л1.6Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов /Ср/	7	4	Пк-8.2 Пк-8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.5 Л1.6Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Методы разрешения конфликтов /Лек/	7	2	Пк-8.2 Пк-8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.5	0	

				Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.3 Э1 Э2 Э3		
Методы разрешения конфликтов /Сем зан/	7	4	Пк-8.2 Пк -8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Методы разрешения конфликтов /Ср/	7	4	Пк-8.2 Пк -8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов /Лек/	7	2	Пк-8.2 Пк -8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.5Л2.2 Л2.3 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов /Сем зан/	7	4	Пк-8.2 Пк -8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.5Л2.2 Л2.3 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов /Ср/	7	4	Пк-8.2 Пк -8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.5Л2.2 Л2.3 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
/Конс/	7	2		Л2.6	0	

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины "Управление конфликтами персонала в организации" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), практические занятия (ПР), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий. В процессе освоения дисциплины "Современные проблемы управления персоналом" используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание

дискуссионных ситуаций. При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы. Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации, эмпирического исследования.

#### **РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

##### **4.1. Рекомендуемая литература**

###### **1. Основная литература**

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Новопашина, Л. А., Хасан, Б. И., Юстус, Т. И.	Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов (202 с.)	Москва : Издательство Юрайт, 2021
Л1.2	Кузичева, Н. Ю.	Управление конфликтами и организация переговорного процесса: учебное пособие (203 с.)	Мичуринск : Изд-во Мичуринского ГАУ, 2019
Л1.3	Шендель, Т. В.	Основы управленческого консультирования : учебное пособие для студентов бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» всех форм обучения (204 с.)	Красноярск : Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М. Ф. Решетнева, 2020
Л1.4	Моисеева, Е. Г.	Управление персоналом. Современные методы и технологии : учебное пособие (139 с.)	Саратов : Вузовское образование, 2017
Л1.5	Тараненко, О. Н.	Основы управления персоналом : учебное пособие (129 с.)	Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015
Л1.6	Черепанова, Е. С.	Философия конфликта: учебное пособие (196 с.)	Екатеринбург : Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2016

###### **2. Дополнительная литература**

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Е. В. Котов, Ю. О. Рощина	Управление конфликтами в системе государственного и муниципального управления : методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся 2 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерская программа «Региональное управление и местное самоуправление») очной формы обучения (62 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020
Л2.2	Асадов Агамамед Наджафович	Конфликтология: учебное пособие (146 с.)	Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018
Л2.3	Г. И. Михайлина, Л. В. Матраева, Д. Л. Михайлин, А. В. Беляк	Управление персоналом : учебное пособие (280 с.)	Москва : Дашков и К, 2016
Л2.4	Емельянцева, Н. В.	Служба управления персоналом. Ч.2 : учебное пособие в 2-х частях (134 с.)	Симферополь : Университет экономики и управления, 2018

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.5	Емельянцеv, Н. В.	Служба управления персоналом. Ч.1 : учебное пособие в 2-х частях (158 с. )	Симферополь : Университет экономики и управления, 2018
Л2.6	Чиликина, И. А.	Основы управления персоналом : курс лекций (76 с.)	Липецк : Липецкий государственный технический университет, 2016
Л2.7	Качалов, Л. К., Логутова, М. А.	Конфликтология : учебное пособие (162 с.)	Новосибирск : Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2020
Л2.8	Никонова, С. Б. [и др.]	Словарь по конфликтологии: словарь (325 с.)	Саратов : Вузовское образование, 2019

### 3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	А.М. Стадник	Управление конфликтами персонала в организации: методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом очной / заочной форм обучения (18 с.)	Минобрнауки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», Кафедра управления персоналом и экономики труда , 2022
Л3.2	А.М. Стадник	Управление конфликтами персонала в организации: методические рекомендации для проведения семинарских занятий обучающихся 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом очной / заочной форм обучения (18 с.)	Минобрнауки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», Кафедра управления персоналом и экономики труда , 2022
Л3.3	А.М. Стадник	Управление конфликтами персонала в организации: конспект лекций для обучающихся 4 курса образовательной программы бакалавриат направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом очной / заочной форм обучения (123 с.)	Минобрнауки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», Кафедра управления персоналом и экономики труда , 2022

#### 4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Кадровый портал «Кадровик.ру»	<a href="http://www.kadrovik.ru">http://www.kadrovik.ru</a>
Э2	Институт профессионального кадровика	<a href="http://profkadrovik.ru/">http://profkadrovik.ru/</a>
Э3	Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»	<a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a>

#### 4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Компьютерная техника и система связи для сбора, обработки, оформления и представления информации; Программное обеспечение MS Word, MS Excel, программы для демонстрации и создания презентаций («Microsoft Power Point»); организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, скайпа; дистанционные занятия проводятся с использованием системы электронного обучения Moodle.

#### 4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронные библиотечные ресурсы:

ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" <http://vk.com/lib4060>

ФГБОУ "Уральского государственного экономического университета" <https://www.usue.ru/obrazovanie/instituty-i-kafedry/>

#### 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, текущего контроля: аудитория № 303 учебный корпус № 6.

- комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран;  
- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (36), стационарная доска, выкатная доска, Windows 8.1 Professional x86/64(академическая подписка DreamSparkPremium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия GNU LGPL v3+ и MPL2.0).

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, текущего контроля: аудитория № 221 учебный корпус № 6.

- комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран;  
- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (18), стационарная доска, выкатная доска, Windows 8.1 Professional x86/64  
(академическая подписка DreamSparkPremium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия GNU LGPL v3+ и MPL2.0).

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 302 учебный корпус № 6.

- комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран;  
- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (40), стационарная доска, выкатная доска, Windows 8.1 Professional x86/64  
(академическая подписка DreamSparkPremium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия GNU LGPL v3+ и MPL2.0).

Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно образовательную среду организации:

читальные залы, учебные корпуса 1, 6. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев 163а, г. Донецк, ул. Артема 94.

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа

обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

Сервер: AMDFX 8320/32Gb (4x8Gb)/4Tb(2x2Tb). На сервере установлена свободно распространяемая операционная система DEBIAN 10.MSWindows 8.1 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MSWindowsXP (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MSWindows 7 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MSOffice 2007 RussianOLPNLAE (лицензии Microsoft№ 42638778, № 44250460), MSOffice 2010 Russian (лицензии Microsoft№ 47556582, № 49048130), MSOffice 2013 Russian (лицензии Microsoft№ 61536955, № 62509303, № 61787009, № 63397364), GrubloaderforALTLinux (лицензия GNULGPLv3), MozillaFirefox (лицензия MPL2.0), Moodle (ModularObjectOrientedDynamicLearningEnvironment, лицензия GNUGPL), IncScape (лицензия GPL 3.0+), PhotoScape

(лицензия GNUGPL), 1С ERP УП, 1С ЗУП (бесплатные облачные решения для образовательных учреждений от 1Сfresh.com), OnlyOffice 10.0.1 (SaaS, GNU AfferoGeneralPublicLicense 3)

## РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Эволюция научных воззрений на конфликт.
2. Проблема насилия в религиозных учениях.
3. Практические знания как источник конфликтологических идей.
4. Западная социология конфликта.
5. Роль конфликтологии в развитии российского общества.
6. Сущность конфликта, его объект и предмет.
7. Основные цели и задачи конфликтологии.
8. Эволюционная структура психики человека.
9. История конфликтологии.
10. Общие причины социальных конфликтов.
11. Социальная напряженность: общая характеристика и значение в конфликте.
12. Типология конфликтов.
13. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека.
14. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.
15. Организационно- управленческие причины конфликтов.
16. Социально- психологические причины конфликтов.
17. Личностные причины конфликтов.
18. Двойственный характер функций конфликта.

19. Влияние конфликтов на социальное окружение.
20. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
21. Типология участников конфликта по вкладу в его развитие.
22. Потери и искажение информации при общении оппонентов.
23. Основные виды внутриличностного конфликта.
24. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
25. Механизм разрешения внутриличностных конфликтов.
26. Типичные межличностные конфликты у супругов.
- 17
27. Конфликты во взаимодействии родителей и детей.
28. Причины конфликтов в звене «руководитель – подчиненный».
29. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».
30. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.
31. Особенности инновационных конфликтов.
32. Специфика межэтнических конфликтов.
33. Внутриполитические конфликты.
34. Особенности межгосударственных конфликтов.
35. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
36. Основные стадии развития классического конфликта.
37. Латентная стадия конфликта.
38. Открытая стадия конфликта.
39. Роль и значение рефлексивных игр.
40. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
41. Эскалация конфликта: механизм и разновидности.
42. Динамика различных видов конфликтов.
43. Объективные составляющие конфликта.
44. Психологические составляющие конфликта.
45. Общая характеристика стадии завершения конфликта, ее варианты и особенности.
46. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
47. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликта.
48. Социально- психологические условия профилактики конфликтов.
49. Методы поддержания и развития сотрудничества.
50. Институционализация отношений как форма предупреждения конфликтов.
51. Детерминанты ролевого поведения участников конфликта и его прогнозирования.
52. Нормативные механизмы предупреждения конфликтов.
53. Технология предупреждения конфликтов: изменение своего отношения к ситуации и поведения в ней.
54. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента.
55. Методы психокоррекции конфликтного поведения.
56. Основные психологические причины некомпетентных конфликтных решений.
57. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.
58. Психологические факторы нормализации стресса.
59. Стратегические методы разрешения конфликтов.
60. Выбор модели поведения в конфликте и его основные закономерности.
61. Тактические методы разрешения конфликтов.
62. Уход от конфликта: сущность и типичное поведение.
63. Базовые тактики управления конфликтов: соперничество и приспособление.
64. Силовые приемы как способ разрешения конфликта.
65. Метод приспособления: зона применения.
66. Условия применения метода компромисса.
67. Условия применения метода сглаживания.
68. Формы, критерии завершения конфликтов.
69. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
70. Логика, стратегии и способы разрешения конфликтов.
71. Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции.
72. Динамика переговорного процесса.
73. Основные правила ведения дискуссии.
74. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.
- 18
75. Психологические условия успеха на переговорах.

76. Специфика ведения переговоров с противником.
77. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликта.
78. Результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.
79. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов.
80. Основные роли третьей стороны в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощник и наблюдатель.
81. Этика деятельности психолога по урегулированию конфликтов.

### 5.2. Темы письменных работ

1. Понятие конфликта и его структура.
2. Классификации организационные конфликтов.
3. Подходы к управлению организационными конфликтами и их краткая характеристика.
4. Причины организационных конфликтов.
5. Формулы возникновения конфликтов. Типы конфликтогенов в организации.
6. Модели поведения личности в конфликте. Характеристика моделей.
7. Стратегии поведения в конфликте (по Томасу К. и Р. Киллмену).
8. Конфликтные личности. Характеристика типов конфликтных личностей.
9. Правила поведения с конфликтными людьми.
10. Прогнозирование и предупреждение конфликтов.
11. Технологии регулирования конфликтов в организации.
12. Подходы к разрешению организационных конфликтов.
13. Картография конфликта как метод разрешения конфликта.
14. Этапы решения конфликта путем сотрудничества.
15. Разрешение конфликта путем переговоров: условия, задачи переговоров.
16. Разрешение конфликта путем переговоров: этапы переговорного процесса.
17. Разрешение конфликта путем переговоров: рекомендации по проведению переговоров.
18. Тактики поведения в переговорном процессе.
19. Последствия конфликтов в организациях.
20. Алгоритм деятельности руководителя в процессе управления конфликтами.
21. Конфликтологическая компетентность руководителя и HR-специалиста.
22. Работа руководителя и HR-специалиста по управлению конфликтами в организациях.
23. Медиатор и посредник – сравнительная характеристика позиций в урегулировании конфликта.
24. Алгоритм действий медиатора и посредника в процессе урегулирования конфликта

### 5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Управление конфликтами персонала в организации" разработан в соответствии с локальным нормативным актом "Порядок разработки и содержания фондов оценочных средств основной образовательной программы высшего профессионального образования в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Управление конфликтами персонала в организации" в полном объеме представлен в учебно-методическом комплексе дисциплины.

### 5.4. Перечень видов оценочных средств

Деловая игра  
 Кейс-задача  
 Коллоквиум  
 Контрольная работа  
 Расчетная работа  
 Доклад, сообщение  
 Тестовые задания

## РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## **РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины (рекомендуемый режим и характер учебной работы, в том числе в части выполнения самостоятельной работы) – комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющий обучающимся оптимальным образом организовать процесс изучения как теоретического учебного материала дисциплины, так и подготовки к семинарским занятиям, в том числе проводимым с использованием активных технологий обучения содержатся в УМКД дисциплины.

Во время проведения семинарских занятий осуществляется текущий контроль. Его цель – проверка уровня подготовки обучающегося к выполнению конкретной работы. Текущий контроль является активной формой углубления, систематизации и закрепления знаний, полученных во время лекционных занятий и самостоятельной подготовки студентов. В ходе текущего контроля в виде устного опроса, письменного экспресс-опроса, обсуждения проблемных вопросов, тестирования, решения расчетных и выполнения ситуационных заданий и т.п. оценивается уровень усвоения программного материала, овладения обучающимся конкретными знаниями и навыками по четко обозначенной проблеме, активность его работы, старательность и творческий подход.

По итогам каждого раздела осуществляется контроль. Он проводится с целью оценки уровня проработки обучающимся теоретического и практического материала в пределах отдельного раздела. Основная форма проведения данного вида контроля – письменное выполнение тестовых заданий. Целью такого контроля является закрепление и углубление обучающимися теоретических и практических знаний, обеспечение подготовки к семестровому (академическому) контролю, стимулирование обучающихся к активной работе на протяжении всего учебного семестра. Примерный перечень тестовых заданий к разделу приведен выше.

Семинарское занятие по дисциплине предусматривает такие формы работы обучающимся:

1. Устный ответ на один из вопросов семинара.
2. Дополнительное сообщение, дополнение.
3. Устный доклад по тематике индивидуального задания.
4. Участие в дискуссии по итогам докладов и сообщений.
5. Решение практических расчетных задач и ситуационных заданий.
6. Письменная работа (самостоятельная, контрольная) по заданию преподавателя.
7. Индивидуальное задание.

По окончании изучения раздела на последнем семинарском занятии выполняется контроль знаний по разделу.

Описание основных форм работы на семинаре:

Устный ответ на контрольный вопрос семинара выбирается по желанию преподавателя или обучающегося и должен сжато вмещать все главные аспекты проблем (как теоретические, так и практические).

Дополнение – по желанию обучающегося более глубокое разъяснение определенной грани контрольного вопроса. Проводится после базового доклада. Устный доклад предусматривает произвольное оформление с минимумом формальных требований, но выступление перед аудиторией является обязательным.

Дополнительное сообщение – сообщение в контексте тематики семинара, тему которого избрал обучающийся и согласовал ее с преподавателем. В случае, когда обучающийся не успел выступить на семинарском занятии, для оценки качества самостоятельной работы преподавателю представляется материал для ознакомления и зачитывания этого материала как выступления.

Участие в дискуссии по итогам докладов и сообщений – задавание вопросов обучающемуся, который выступал с докладом (сообщением) по теме выступления, высказывание собственной обоснованной позиции по дискуссионным вопросам выступления.

Письменная работа – понятийный диктант или краткий ответ на вопрос по теме дисциплины.

Существенной формой поиска необходимого и дополнительного материала по дисциплине с целью доработки знаний, полученных во время лекций, является самостоятельная работа обучающегося. Само овладение и выяснение обучающимся рекомендованной литературы создает широкие возможности детального усвоения данной дисциплины.

Учитывая тот факт, что изучение дисциплины предусматривает кропотливую работу и содержательное обсуждение вопросов на семинарских занятиях, именно во время самостоятельной работы обучающийся углубляет понимание проблем, активизирует самостоятельный поиск, систематизирует накопленный опыт аналитико-синтетической работы, закладывает основания качественной подготовки докладов, сообщений как по собственным интересам, так и по заданию преподавателя.

По проблематике учебной дисциплины обучающимся рекомендуются следующие виды самостоятельной работы:

самостоятельное изучение и углубленная обработка разделов дисциплины, отдельных вопросов тем; изучение тем учебной дисциплины по конспекту, учебникам и специальной литературе;

выполнение индивидуальных заданий (письменно);

подготовка к контрольным работам и тестированию;

подготовка по вопросам семинаров, выполнение НИРС, докладов, тематических сообщений.

Для качественной подготовки к семинарским занятиям по каждой теме обучающемуся нужно:

1. Усвоить лекционный материал.

2. Ознакомиться с планом семинара и рекомендованной литературой к нему.

3. При необходимости получить консультации преподавателя по вопросам, которые касаются докладов и НИРС.

4. Использовать научно-методический потенциал библиотек ГОУ ВПО «ДОНАУИГС» и других научных учреждений.

Оценивание по дисциплине осуществляется на семинарских занятиях и на экзамене преподавателем.

Выполненные задания на семинарских занятиях представляются в виде устных ответов, докладов, сообщений, ответов у доски при решении расчетных задач, ответов с места при решении ситуационных заданий (участии в деловых играх). Индивидуальное задание представляет собой научное исследование выбранной обучающимся или предложенной ему преподавателем проблемы в области современных проблем управления персоналом организации, результатом которого является научная статья (тезисы к конференции, презентация).

Экзамен проходит в устной форме и предполагает ответ на вопросы экзаменационного билета.

Результаты оценивания оглашаются преподавателем в конце каждого семинарского занятия и по итогам проведения зачета.

**РЕЦЕНЗИЯ**  
**на РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В.23 «Управление конфликтами персонала в организации»**

Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом  
Профиль «Управление персоналом организации и государственной службы»  
Составитель: Стадник А.М., канд. гос. упр., доцент  
Кафедра управления персоналом и экономики труда

Представленные на рецензию рабочая программа и фонд оценочных средств дисциплины «Управление конфликтами персонала в организации» разработаны в соответствии с Государственным образовательным высшим образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (приказ Министерства образования и науки ДНР от 28.12.2021 г. №192-НП) и Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 955).

Рабочая программа дисциплины содержит требования к уровню подготовки бакалавров по приобретению теоретических знаний и практических навыков, которые предъявляются к обучающимся данного направления подготовки в ходе изучения учебной дисциплины.

В рабочей программе сформулированы цели и задачи освоения дисциплины.

В разделе «Место дисциплины в структуре образовательной программы» указаны требования к предварительной подготовке обучающихся, а также последующие дисциплины, для которых изучение данной будет необходимым.

В рабочей программе прописаны компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

Раздел «Структура и содержание дисциплины» содержит тематическое и почасовое распределение изучаемого материала по видам занятий, а также часы на самостоятельную работу.

В разделе «Фонд оценочных средств» указаны оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося (фонд оценочных средств представлен отдельным элементом УМКД).

Компетенции по дисциплине, указанные в рабочей программе, полностью соответствуют учебному плану и матрице компетенций.

В рабочей программе дисциплины представлен также перечень материально-технического обеспечения для осуществления всех видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Рабочая программа дисциплины имеет логически завершённую структуру, включает в себя все необходимые и приобретаемые в процессе изучения навыки и умения.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено в программе перечнем основной и дополнительной литературы, методических материалов, библиотечно-информационных ресурсов, что является достаточным для успешного освоения дисциплины.

Таким образом, рабочая программа и фонд оценочных средств дисциплины «Управление конфликтами персонала в организации» соответствует всем требованиям к реализации программы и могут быть рекомендованы к использованию в учебном процессе.

Рецензент:  
Доцент кафедры управления  
персоналом и экономики труда,  
канд. экон. наук, доцент



Л.С. Ляхова