

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 29.06.2026 18:09:45
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 3
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.13 Управление конфликтами персонала в организации
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.03 Управление персоналом
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Управление персоналом организации и государственной службы
(наименование образовательной программы)

Бакалавр
(квалификация)

Очная форма обучения
(форма обучения)

Год набора - 2025

Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Киселева А.А., канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры управления персоналом и экономики труда

Заведующий кафедрой:

Стадник А.М., канд. наук по гос. упр., доцент, заведующий кафедрой управления персоналом и экономики труда

Рабочая программа дисциплины *Б1.В.13 Управление конфликтами персонала в организации* одобрена на заседании кафедры управления персоналом и экономики труда *Донецкого филиала РАНХиГС.*

протокол №9 от «05» марта 2025 г.

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование знаний, умений и навыков по профилактике, разрешению и урегулированию конфликтов в организации;
развитие профессионально - личностных качеств, необходимых для осуществления бесконфликтного делового общения и взаимодействия

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины будут решены следующие задачи:

- причины конфликтов, включая организационно-управленческие
- содержание управления конфликтом,
- принципы, формы и средства разрешения конфликта
- способы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций
- тактики и стратегии поведения в конфликтных ситуациях

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:

Организационное поведение

Психология

Социология

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

Социальная политика в сфере труда

Управление персоналом организации и государственной службы

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПКс-9.1: Демонстрирует знания принципов и методов организации бесконфликтного взаимодействия в коллективе с учетом действующих нормативных правовых актов, касающихся разрешения трудовых споров

Знать:

Уровень 1	историю развития конфликтологии
Уровень 2	сущность и типологию конфликтов, сущность конфликтогенов
Уровень 3	функции, динамику и структура конфликтов

Уметь:

Уровень 1	определять связь личностных причин конфликтов с индивидуально-психологическими особенностями личности
Уровень 2	анализировать влияние различных факторов на выбор стратегии поведения в конфликте
Уровень 3	осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации

Владеть:

Уровень 1	методами, способами и технологиями межличностные, групповые и организационные коммуникации
Уровень 2	правилами бесконфликтного поведения
Уровень 3	навыками управления общественными конфликтами

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПКс-9.2: Организует и эффективно осуществляет посредническую деятельность, управляет стрессами, осуществляет диагностику и управление конфликтами в организации, способствует построению и развитию эффективных бесконфликтных взаимодействий

Знать:

Уровень 1	причины конфликтов, включая организационно-управленческие
Уровень 2	способы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций
Уровень 3	принципы, формы и средства разрешения конфликта

Уметь:	
Уровень 1	использовать способы предотвращения конфликтов интересов
Уровень 2	определять предпосылки, формы проявления и субъекты общественных конфликтов
Уровень 3	управлять конфликтами в организации
Владеть:	
Уровень 1	технологиями и моделями поведения в переговорном процессе
Уровень 2	навыками перевода деструктивного конфликта в конструктивный
Уровень 3	технологиями регулирования конфликта и методами коррекции конфликтного поведения

В результате освоения дисциплины "Управление конфликтами персонала в организации"

3.1	Знать:
	принципы и методы организации бесконфликтного взаимодействия и коллективе с учетом действующих нормативных правовых актов, касающихся разрешения трудовых ресурсов, основы организации и эффективного осуществления посреднической деятельности, управления стрессами, осуществления диагностики и управления конфликтами в организации, построению и развитию эффективных бесконфликтных взаимодействий, приемы профилактики конфликтов, знания медиатора в конфликтной ситуации, направленные на поддержание благоприятного климата в коллективе.
3.2	Уметь:
	применять на практике принципы и методы организации бесконфликтного взаимодействия и коллективе с учетом действующих нормативных правовых актов, касающихся разрешения трудовых ресурсов, организовать и эффективно осуществлять посредническую деятельность, управление стрессами, осуществления диагностики и управления конфликтами в организации, построению и развитию эффективных бесконфликтных взаимодействий, применять приемы профилактики конфликтов, знания медиатора в конфликтной ситуации, направленные на поддержание благоприятного климата в коллективе.
3.3	Владеть:
	навыками демонстрации знаний принципов и методов организации бесконфликтного взаимодействия и коллективе с учетом действующих нормативных правовых актов, касающихся разрешения трудовых ресурсов, навыками организации и эффективного осуществления посреднической деятельности, управления стрессами, осуществления диагностики и управления конфликтами в организации, построению и развитию эффективных бесконфликтных взаимодействий, навыками применения 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 локальным нормативным актом. 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
Раздел 1. Общая теория конфликта						
Понятие и типология конфликтов /Лек/	5	2	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Понятие и типология конфликтов /Сем зан/	5	2	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Понятие и типология конфликтов /Ср/	5	4	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Структура конфликта /Лек/	5	2	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Структура конфликта /Сем зан/	5	2	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Структура конфликта /Ср/	5	4	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Причины и функции конфликтов /Лек/	5	2	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Причины и функции конфликтов /Сем зан/	5	2	ПКс-9.1	Л1.1 Л1.2	0	

			ПКс-9.2	Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4		
Причины и функции конфликтов /Ср/	5	4	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения /Лек/	5	2	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения /Сем зан/	5	2	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения /Ср/	5	4	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Раздел 2. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс						
Типы конфликтов в организации /Лек/	5	2	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Типы конфликтов в организации /Сем зан/	5	2	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Типы конфликтов в организации /Ср/	5	4	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	

				Э4		
Социально-психологические основы управления конфликтами в организации /Лек/	5	2	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Социально-психологические основы управления конфликтами в организации /Сем зан/	5	2	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Социально-психологические основы управления конфликтами в организации /Ср/	5	6	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Предупреждение конфликтов /Лек/	5	2	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Предупреждение конфликтов /Сем зан/	5	2	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Предупреждение конфликтов /Ср/	5	4	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Переговоры как способ разрешения конфликтов /Лек/	5	2	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Переговоры как способ разрешения конфликтов /Сем зан/	5	2	ПКс-9.1 ПКс-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Переговоры как способ разрешения конфликтов	5	6	ПКс-9.1	Л1.1 Л1.2	0	

конфликтов /Ср/			ПКс-9.2	Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4		
/Конс/	5	2			0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины "Управление конфликтами персонала в организации" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (Сем), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий. В процессе освоения дисциплины используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются данные справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы. 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. Семинарские занятия предполагают аудиторную работу студентов (или в режиме видеоконференции) по усвоению знаний тем лекций в форме устного опроса, дискуссий, выступления с докладами и их обсуждения. 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 тезисов доклада конференции, презентации.

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

4.1. Рекомендуемая литература

1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Шарков, Ф. И., Сперанский, В. И.	Общая конфликтология : учебник для бакалавров (238 с.)	Москва : Дашков и К, 2020
Л1.2	Качалов, Л. К., Логутова, М. А.	Конфликтология : учебное пособие (162 с.)	Новосибирск : Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2020
Л1.3	Светлов, В. А.	Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях : учебное пособие (136 с.)	Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Новопашина, Л. А., Хасан, Б. И., Юстус, Т. И.	Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов (202 с.)	Москва : Издательство Юрайт, 2021
Л2.2	Скибицкий, Э. Г., Китова, Е. Т.	Управление конфликтами в профессиональной деятельности: учебное пособие (196 с.)	Новосибирск : Новосибирский

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
			государственный технический университет, 2019
Л2.3	Никонова, С. Б. [и др.]	Словарь по конфликтологии: словарь (325 с.)	Саратов : Вузовское образование, 2019

3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Киселева А.А.	Управление конфликтами персонала в организации: Конспект лекций для обучающихся образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом профиль «Управление персоналом организации и государственной службы» всех форм обучения (50 с.)	Донецк: ФГБ ОУ ВО «ДОНАУИГС», 2025
Л3.2	Киселева А.А.	Управление конфликтами персонала в организации: Методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом профиль «Управление персоналом организации и государственной службы» всех форм обучения (20 с.)	Донецк: ФГБ ОУ ВО «ДОНАУИГС», 2025
Л3.3	Киселева А.А.	Управление конфликтами персонала в организации: Методические рекомендации по организации дополнительной внеаудиторной (самостоятельной) работы для обучающихся образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом профиль «Управление персоналом организации и государственной службы» всех форм обучения (18 с.)	Донецк: ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», 2025

4.2. Перечень ресурсов

информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»	https://cyberleninka.ru/
Э2	ЭБС «ЛАНЬ»	https://e.lanbook.com
Э3	ЭБС «ЗНАНИУМ»	https://znanium.ru
Э4	ЭБС «SOCHUM»	https://sochum.ru

4.3. Перечень программного обеспечения

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

- Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)
- 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)
- AIMP (лицензия LGPL v.2.1)
- STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)
- GIMP (лицензия GNU General Public License)
- Inkscape (лицензия GNU General Public License).

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Федеральная служба государственной статистики. – URL: <https://rosstat.gov.ru/statistic>
 Роструд Федеральная служба по труду и занятости. – URL: <https://rostrud.gov.ru/>
 КлассИнформ.РУ Справочник кодов общероссийских классификаторов. URL:<https://classinform.ru/>
 Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов. – URL: <http://okpdr.ru/>
 Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (ЕКС). – URL: <http://bizlog.ru/eks/>
 Журнал «КСК эксперт». – URL: <https://journal.ksk.expert/>
 Журнал «Управление персоналом». – URL: <https://www.top-personal.ru/>

«Кадровое дело» Практический журнал по кадровой работе». – URL: <https://www.kdelo.ru/>

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:
рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для проведения промежуточной аттестации

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения науки о конфликтах. Основные цели и основные понятия конфликтологии.
2. Отражение конфликтов в философии, искусстве, литературе и средствах массовой информации.
3. В чем причина активного изучения такого явления как конфликт учеными в конце XIX века?
4. Каковы исследования конфликтов в различных отраслях отечественной науки. В чем состоит суть междисциплинарного подхода к изучению конфликтов?
5. Раскройте понятие конфликта и охарактеризуйте обязательные условия его возникновения.
6. Какие основные элементы конфликта входят в его структуру?
7. Какие этапы и периоды проходит конфликт в своем развитии?
8. Раскройте понятие «динамика конфликтов»?
9. В каких границах может протекать конфликт?
10. Охарактеризуйте латентную стадию конфликта. Приведите пример.
11. Какие типологии (классификации) конфликтов представлены в научной литературе?
12. Какие существуют подходы к пониманию причин конфликтов?
13. Охарактеризуйте внешние и внутренние причины конфликтов.
14. Приведите классификацию причин конфликтов по У. Ф. Линкольну.
15. Раскройте особенности социально-экономических, социально-психологических, социальнодемографических причин конфликта.
16. В чем заключается особенность классификации причин, предложенной А.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловым?
17. Охарактеризуйте объективные и субъективные причины конфликтов.
18. Почему содержание организационно-управленческих причин конфликта зависит от особенностей структуры и функционирования организации, группы, коллектива?
19. Охарактеризуйте организационно-управленческие причины конфликтов.
20. Почему личностные причины конфликтов связаны с индивидуально-психологическими особенностями личности?
21. Каковы функциональные последствия конфликтов для индивида, организации, территории (например, муниципального образования)?
22. В чем состоит двойственный характер функций конфликтов?
23. Какие типы конфликтов могут возникать в сфере государственного и муниципального управления? В чем состоят современные проблемы развития науки о конфликтах?
24. Как решаются утилитарно-практические задачи науки конфликтологии в современной России?
25. Охарактеризуйте роль и значение владения государственными и муниципальными служащими конфликтологической компетенцией.

5.2. Темы письменных работ

Темы для исследования:

Модели стратегии поведения личности в конфликте

Типы конфликтных личностей

Методы управления конфликтами в организации

В каких формах с древности и до нового времени проявлялось накопление знаний о конфликтах?

Когда начала складываться конфликтология как отдельная область научных исследований?

Назовите имена известных зарубежных и российских мыслителей XIX—XX вв., внесших заметный вклад в разработку теории конфликтом

Понятие семейного конфликта и способы его разрешения

Особенности конфликтов между родителями и детьми

Буллинг ("моббинг, троллинг) и способы преодоления

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Управление конфликтами персонала в организации"

разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Управление конфликтами персонала в организации" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

устный опрос,
ситуационное задание,
доклад (сообщение),
контроль знаний по разделу (тестовое задание)

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 ФГБОУ ВО "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

Изучение дисциплины предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит семинарские занятия, организует самостоятельную работу обучающихся, проводит консультации, руководит подготовкой докладов обучающихся на научно-практических конференциях, осуществляет текущий и промежуточный контроль знаний обучающихся.

С целью качественного освоения обучающимися данной дисциплины на кафедре разработаны методические рекомендации по организации 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 и интерактивных технологий обучения.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет государственной службы и управления
Кафедра управления персоналом и экономики труда**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине (модулю)

«Управление конфликтами персонала в организации»

Направление подготовки	38.03.03 Управление персоналом
Профиль	«Управление персоналом организации и государственной службы»
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	Очная

Донецк
2025

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине «Управление конфликтами персонала в
организации»

1.1. Основные сведения об учебной дисциплине

Таблица 1

Характеристика учебной дисциплины
(сведения соответствуют разделу РПУД)

Образовательная программа	бакалавриата
Направление подготовки	38.03.03 Управление персоналом
Профиль	«Управление персоналом организации и государственной службы»
Количество разделов учебной дисциплины	2
Часть образовательной программы	Б1.В.13 Часть, формируемая участниками образовательных отношений
Формы контроля	- Текущий контроль (устный опрос, ситуационное задание, доклад (сообщение), контроль знаний по разделу (тестовое задание)). - Промежуточная аттестация (зачет)
Показатели	Очная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	2
Семестр	5
Общая трудоемкость (академ. часов)	72
Аудиторная работа:	34
Лекционные занятия	16
Семинарские занятия	16
Консультация	2
Самостоятельная работа	36
Контроль	2
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	зачет

1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы.

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
ПКс-9	ПКс-9.1: Демонстрирует знания принципов и методов организации бесконфликтного взаимодействия в коллективе с учетом действующих нормативных правовых актов, касающихся разрешения трудовых споров	Знать:	
		1 историю развития конфликтологии	ПКс-9.1 З-1
		2 сущность и типологию конфликтов, сущность конфликтогенов	ПКс-9.1 З-2
		3 функции, динамику и структуру конфликтов	ПКс-9.1 З-3
		Уметь:	
		1 определять связь личностных причин конфликтов с индивидуально-психологическими особенностями личности	ПКс-9.1 У-1
		2 анализировать влияние различных факторов на выбор стратегии поведения в конфликте	ПКс-9.1 У-2
		3 осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	ПКс-9.1 У-3
		Владеть:	
		1 методами, способами и технологиями межличностные, групповые и организационные коммуникации	ПКс-9.1 В-1
		2 правилами бесконфликтного поведения	ПКс-9.1 В-2
		3 навыками управления общественными конфликтами	ПКс-9.1 В-3
	ПКс-9.2: Организует и эффективно осуществляет посредническую деятельность, управляет стрессами, осуществляет диагностику и управление конфликтами в организации, способствует построению и развитию эффективных бесконфликтных взаимодействий	Знать:	
		1 причины конфликтов, включая организационно-управленческие	ПКс-9.2 З-1
		2 способы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций	ПКс-9.2 З-2
3 принципы, формы и средства разрешения конфликта		ПКс-9.2 З-3	
Уметь:			
1 использовать способы предотвращения конфликтов		ПКс-9.2 У-1	

		интересов	
		2 определять предпосылки, формы проявления и субъекты общественных конфликтов	ПКс-9.2 У-2
		3 управлять конфликтами в организации	ПКс-9.2 У-3
		Владеть:	
		1 технологиями и моделями поведения в переговорном процессе	ПКс-9.2 3-1
		2 навыками перевода деструктивного конфликта в конструктивный	ПКс-9.2 3-2
		3 технологиями регулирования конфликта и методами коррекции конфликтного поведения	ПКс-9.2 3-3

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Номер семестра	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
Раздел 1. Общая теория конфликта				
1	Тема 1.1. Понятие и типология конфликтов	5	ПКс-9.1	Устный опрос, доклад (сообщение)
2	Тема 1.2. Структура конфликта	5	ПКс-9.1	Устный опрос, доклад (сообщение)
3	Тема 1.3. Причины и функции конфликтов	5	ПКс-9.1	Устный опрос, доклад (сообщение)
4	Тема 1.4. Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения	5	ПКс-9.1	Устный опрос, доклад (сообщение), контроль знаний по разделу (тестовые задания)
Раздел 2. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс				
5	Тема 2.1. Типы конфликтов в организации	5	ПКс-9.1	Устный опрос, доклад (сообщение)
6	Тема 2.2. Социально-психологические основы управления конфликтами в организации	5	ПКс-9.2	Устный опрос, доклад (сообщение)
7	Тема 2.3. Предупреждение конфликтов	5	ПКс-9.2	Устный опрос, ситуационное задание, доклад (сообщение)

8	Тема 2.4 Переговоры как способ разрешения конфликтов		ПКс-9.2	Устный опрос, доклад (сообщение), ситуационное задание, контроль знаний по разделу (тестовые задания)
---	--	--	---------	---

РАЗДЕЛ 2. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) «Управление конфликтами персонала в организации»

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины (модуля).

Распределение баллов по видам учебной деятельности и формам обучения представлено в приведенной ниже таблице.

Таблица 2.1

Распределение баллов по рейтинговой системе оценивания по видам учебной деятельности

Сумма баллов по разделу	Раздел 1 43					Раздел 2 43						
	Т. 1.1	Т. 1.2	Т. 1.3	Т. 1.4		Т. 2.1	Т. 2.2	Т. 2.3	Т. 2.4			
Виды работ:	-	-	-		Контроль знаний раздела учебной дисциплины-7 Тестовые задания	-	-	-	-	Контроль знаний раздела учебной дисциплины-7 Тестовые задания	Научная составляющая - 14	Сумма баллов за дисциплину - 100
Лекции												
Семинарские занятия: - устный опрос; - ситуационное задание; - контроль знаний по разделу (тестовые задания)	8	8	8	8		8	8	8	8			
Индивидуальное задание * - научная статья (тезисы к конференции, презентация)												
Самостоятельная работа - доклад (сообщение)	1	1	1	1		1	1	1	1			

*Индивидуальное задание представляет собой научное исследование выбранной студентом проблемы в области планирования и статистики труда, результатом которого является научная статья (тезисы к конференции, презентация).

2.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого семинарского занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки.

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «хорошо» – ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одна-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» – ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Вопросы для подготовки к индивидуальному / фронтальному устному опросу по темам дисциплины
Раздел 1. Общая теория конфликта		
1	Тема 1.1. Понятие и типология конфликтов	Семинарское занятие №1: 1. Дать определения понятиям «конфликт» и «трудовой конфликт» 2. Охарактеризовать типы конфликтов по признакам масштаба, стадий развития, осмысления, протекания, продолжительности. 3. Охарактеризовать внутриличностный и межличностный конфликты. 4. Охарактеризовать типы конфликтов по признакам отношения к организационным уровням, сферы возникновения, по распределению потерь и выигрышей между сторонами, по степени внешнего проявления. 5. Охарактеризовать типы конфликтов по признакам направленности, в зависимости от количества причин, лежащих в основе, по последствиям
2	Тема 1.2. Структура конфликта	Семинарское занятие №2: 1. Охарактеризовать общую структуру 2. Дать определение сторонам конфликта, описать категории субъектов конфликта. 3. Дать характеристику понятиям «предмет

		конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
3	Тема 1.3. Причины и функции конфликтов	Семинарское занятие №3: 1. Дать определение понятию «причина конфликта». Охарактеризовать «ценности», «отношения», «настроения», как причинные области конфликта 2. Охарактеризовать «информацию», «структуру» и «интересы», как причинные области конфликта. 3. Охарактеризовать понятие «функции конфликта», определить общие и личностные функции. 4. Охарактеризовать положительные функции конфликта. 5. Охарактеризовать отрицательные функции конфликта.
4	Тема 1.4. Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения	Семинарское занятие №4: 1. Понятие «конфликтогены» и их проявление. 2. Виды коммуникативных конфликтогенов в соответствии с причинами их проявлений. 3. Правила бесконфликтного поведения.
Раздел 2. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс		
5	Тема 2.1. Типы конфликтов в организации	Семинарское занятие №5: 1. Понятия «организация», «социальная организация». 2. Понятие «конфликт в организации». 3. Понятия внутриличностного, межличностного, конфликта между личностью и группой, межгруппового конфликтов. 4. Подтипы межличностного конфликта: «конфликт безысходности», «конфликт несовместимости», «конфликт неопределенности», «конфликт влечения-боязни». 5. Классификаций организационных конфликтов по Л. Понди: модель переговоров, бюрократическая модель, системная модель.
6	Тема 2.2. Социально-психологические основы управления конфликтами в организации	Семинарское занятие №6: 1. Понятие управления конфликтом. Управляемый и неуправляемый конфликты. 2. Условия возможности управления конфликтом. 3. Этапы процесса управления конфликтом. 4. Понятие и основные формы завершения конфликта. 5. Этапы процесса разрешения конфликта. 6. Условия и факторы, способствующие конструктивному разрешению конфликта.
7	Тема 2.3. Предупреждение конфликтов	Семинарское занятие №7: 1. Технология предупреждения конфликтов. 2. Понятие «предконфликтная ситуация» и действия по профилактике конфликта на данном

		<p>этапе.</p> <p>3. Характеристика стадии открытого конфликта. Понятия «инцидент» и «повод».</p> <p>4. Характеристика стадии «эскалации конфликта».</p> <p>5. Предпосылки этапа разрешения конфликта.</p> <p>6. Классификация конфликтов в зависимости от характера завершения.</p> <p>7. Действия руководителя в послеконфликтный период.</p>
8	Тема 2.4. Переговоры как способ разрешения конфликтов	<p>Семинарское занятие №8:</p> <p>1. Неформальные процедуры управления конфликтами. Сильные и слабые стороны консенсуса, посредничества, переговоров, двухколейного подхода.</p> <p>2. Особенности моделей обсуждения: круглый стол, мозговой штурм, командная деловая игра, традиционное деловое обсуждение.</p> <p>3. Основные черты дискуссии как вида переговоров (наличие субъектов, цели обсуждения и т. д.).</p> <p>4. Суть претензий, притязаний, позиций, проблемного поля переговоров.</p> <p>5. Фазы переговоров: начало, регламент, обсуждение разногласий, решения, соглашения.</p>

2.2. Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

В завершении изучения каждого раздела дисциплины (модуля) может проводиться тестирование (контроль знаний по разделу, рубежный контроль).

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Максимальное количество баллов по тестовым заданиям определяется преподавателям и представлено в таблице 2.1.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (государственная)	Баллы	% правильных ответов
Отлично	7-6	75-100
Хорошо	5-4	51-75
Удовлетворительно	3-1	25-50
Неудовлетворительн о	0*	менее 25

* - 0 в журнал не ставится

Тестовые задания представлены в виде оценочных средств и в полном объеме представлены в банке тестовых заданий в электронном виде. В фонде оценочных средств представлены типовые тестовые задания, разработанные для изучения дисциплины.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Комплект тестовых заданий (материалов)

1. **Позитивные последствия конфликта:**
 - а) понижение уровня сплоченности членов группы
 - б) стороны больше расположены к сотрудничеству в дальнейшем
 - в) активизация инновационных процессов
 - г) формирование представлений о своих целях как о положительных, а о целях другой стороны – как об отрицательных
2. **Компромисс – это:**
 - а) уход от противоречий
 - б) удовлетворение своих интересов без учета интересов другой стороны
 - в) стремление одной из сторон поставить интересы другой стороны выше собственных
 - г) каждая из сторон готова частично пожертвовать своими интересами во имя общих
 - д) поиск взаимовыгодных альтернатив
3. **Традиционный подход к конфликту предполагает, что:**
 - а) конфликт представляет собой негативное, разрушительное явление
 - б) конфликт – это естественный элемент существования и развития любой группы
 - в) конфликт имеет не только позитивное значение, но и необходим для эффективного решения задач
4. **Подход к конфликту с точки зрения теории человеческих отношений предполагает, что:**
 - а) конфликт представляет собой негативное, разрушительное явление
 - б) конфликт – это естественный элемент существования и развития любой группы
 - в) конфликт имеет не только позитивное значение, но и необходим для эффективного решения задач
5. **Подход к конфликту с точки зрения взаимодействия предполагает, что:**
 - а) конфликт представляет собой негативное, разрушительное явление
 - б) конфликт – это естественный элемент существования и развития любой группы
 - в) конфликт имеет не только позитивное значение, но и необходим для эффективного решения задач
6. **Ситуативные причины конфликтов:**
 - а) неудовлетворенность актуальной потребности, утомление, усталость
 - б) стремление к власти, борьба за лидерство
 - в) распределение ограниченных ресурсов, взаимозависимость задач
 - г) различия в манере поведения и жизненном опыте, различия в целях
7. **Конфликт, ведущий к повышению эффективности деятельности организации:**
 - а) неформальный
 - б) общественный
 - в) конструктивный
 - г) деструктивный

- 8. Межличностные методы управления конфликтной ситуацией:**
- а) разъяснение требований к работе, структура системы вознаграждений
 - б) установление иерархии, комплексные цели, оптимальная система вознаграждений
 - в) уклонение, конфронтация, уступчивость, сотрудничество, компромисс
- 9. Уступчивость – это:**
- а) уход от противоречий
 - б) удовлетворение своих интересов без учета интересов другой стороны
 - в) стремление одной из сторон поставить интересы другой стороны выше собственных
 - г) каждая из сторон готова частично пожертвовать своими интересами во имя общих
 - д) поиск взаимовыгодных альтернатив
- 10. Сотрудничество – это:**
- а) уход от противоречий
 - б) удовлетворение своих интересов без учета интересов другой стороны
 - в) стремление одной из сторон поставить интересы другой стороны выше собственных
 - г) каждая из сторон готова частично пожертвовать своими интересами во имя общих
 - д) поиск взаимовыгодных альтернатив
- 11. Уклонение – это:**
- а) уход от противоречий
 - б) удовлетворение своих интересов без учета интересов другой стороны
 - в) стремление одной из сторон поставить интересы другой стороны выше собственных
 - г) каждая из сторон готова частично пожертвовать своими интересами во имя общих
 - д) поиск взаимовыгодных альтернатив
- 12. Негативные последствия конфликта:**
- а) Повышение качества принимаемых решений и их обоснованности
 - б) Вероятность уменьшения возможностей группового мышления
 - в) Улучшение количественных и качественных показателей работы
 - г) Рост текучести кадров и снижение производительности
 - д) Меньшая степень сотрудничества в будущем
 - е) Дополнительные затраты рабочего времени
- 13. Деструктивная функция конфликта:**
- а) Проявляется в его негативных последствиях;
 - б) Заключается в преодолении трудностей, кризисов, утверждении позитивных норм общения;
 - в) Связана с пониманием его участниками причин своего поведения, с осознанием характерных для них и их оппонентов стратегий межличностного взаимодействия.
- 14. Конструктивная функция конфликта:**
- а) Проявляется в его негативных последствиях;
 - б) Заключается в преодолении трудностей, кризисов, утверждении позитивных норм общения;

- в) Связана с пониманием его участниками причин своего поведения, с осознанием характерных для них и их оппонентов стратегий межличностного взаимодействия.
- 15. Диагностическая функция конфликта:**
- а) Проявляется в его негативных последствиях;
 - б) Заключается в преодолении трудностей, кризисов, утверждении позитивных норм общения;
 - в) Связана с пониманием его участниками причин своего поведения, с осознанием характерных для них и их оппонентов стратегий межличностного взаимодействия.
- 16. Пространственно-временные условия возникновения и развития конфликта представляют собой:**
- а) Место возникновения противоречия и время, в течение которого оно должно быть разрешено;
 - б) Психологический климат в группе, к которой принадлежат конфликтующие; тип и уровень их общения; степень конфронтации и психическое состояние;
 - в) Вовлеченность в противоречие интересов различных социальных групп, представленных участниками.
- 17. Социально-психологические условия возникновения и развития конфликта представляют собой:**
- а) Место возникновения противоречия и время, в течение которого оно должно быть разрешено;
 - б) Психологический климат в группе, к которой принадлежат конфликтующие; тип и уровень их общения; степень конфронтации и психическое состояние;
 - в) Вовлеченность в противоречие интересов различных социальных групп, представленных участниками.
- 18. Социальные условия возникновения и развития конфликта представляют собой:**
- а) Место возникновения противоречия и время, в течение которого оно должно быть разрешено;
 - б) Психологический климат в группе, к которой принадлежат конфликтующие; тип и уровень их общения; степень конфронтации и психическое состояние;
 - в) Вовлеченность в противоречие интересов различных социальных групп, представленных участниками.
- 19. Деструктивный конфликт:**
- а) Носит личностную, эмоциональную окраску и не приводит к решению проблемы;
 - б) ведет к повышению эффективности деятельности организации.
- 20. К наиболее общим причинам конфликтов относят:**
- а) Распределение ограниченных ресурсов;
 - б) Взаимозависимость задач;
 - в) Различия в целях;
 - г) Различия в представлениях, ценностных ориентациях и потребностях;
 - д) Различия в манере поведения и жизненном опыте;
 - е) Неудовлетворительные коммуникации;

- ж) Неопределенность организационной структуры, функций, обязанностей, неоднозначность критериев качества;
- з) все вышперечисленное.

21. Для анализа каких отношений используют «Окно Джохари»:

- а) Внутриличных;
- б) Межличностных;
- в) Между личностью и группой;
- г) Межгрупповых.

22. К причинам конфликтов в малых группах относят:

- а) Стремление подгруппы к власти;
- б) Превышение лидером своей власти;
- в) Борьба за лидерство;
- г) Столкновение по официальным и неофициальным каналам; перенос личных взаимоотношений на деловые и наоборот;
- д) Все вышперечисленное.

23. Распределите стадии развития конфликта в логической последовательности:

	разрешение конфликта;
	восприятие конфликта;
	последствия конфликта;
	предшествующие условия;
	открытый конфликт.

24. Негативные последствия конфликта:

- а) понижение уровня сплоченности членов группы
- б) стороны больше расположены к сотрудничеству в дальнейшем
- в) активизация инновационных процессов
- г) формирование представлений о своих целях как о положительных, а о целях другой стороны – как об отрицательных

25. Позитивные последствия конфликта:

- а) Повышение качества принимаемых решений и их обоснованности
- б) Вероятность уменьшения возможностей группового мышления
- в) Улучшение количественных и качественных показателей работы
- г) Рост текучести кадров и снижение производительности
- д) Меньшая степень сотрудничества в будущем
- е) Дополнительные затраты рабочего времени

26. Могут ли переговоры являться методом управления конфликтом:

- а) Да;
- б) Нет.

27. Демонстративный тип конфликтной личности:

- а) любит быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, ценит хорошее отношение к себе;
- б) отличается подозрительностью, завышенной самооценкой, прямолинейностью;
- в) характеризуется импульсивностью, плохой предсказуемостью поведения, агрессивностью, несамокритичностью, высоким уровнем притязаний;
- г) отличается скрупулезностью в работе, предъявлении повышенных требований к себе и к окружающим, повышенной тревожностью, чувствительностью, обидчивостью;

- д) обладает внушаемостью, внутренней противоречивостью, неустойчивостью в оценках и мнениях, непоследовательностью поведения.

28. Сверхточный тип конфликтной личности:

- а) любит быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, ценит хорошее отношение к себе;
- б) отличается подозрительностью, завышенной самооценкой, прямолинейностью;
- в) характеризуется импульсивностью, плохой предсказуемостью поведения, агрессивностью, несамокритичностью, высоким уровнем притязаний;
- г) отличается скрупулезностью в работе, предъявлении повышенных требований к себе и к окружающим, повышенной тревожностью, чувствительностью, обидчивостью;
- д) обладает внушаемостью, внутренней противоречивостью, неустойчивостью в оценках и мнениях, непоследовательностью поведения.

29. Ригидный тип конфликтной личности:

- а) любит быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, ценит хорошее отношение к себе;
- б) отличается подозрительностью, завышенной самооценкой, прямолинейностью;
- в) характеризуется импульсивностью, плохой предсказуемостью поведения, агрессивностью, несамокритичностью, высоким уровнем притязаний;
- г) отличается скрупулезностью в работе, предъявлении повышенных требований к себе и к окружающим, повышенной тревожностью, чувствительностью, обидчивостью;
- д) обладает внушаемостью, внутренней противоречивостью, неустойчивостью в оценках и мнениях, непоследовательностью поведения.

30. По продолжительности конфликты бывают:

- а) кратковременными или затяжными;
- б) лихорадящими и разрушительными
- в) стихийными и запланированными
- г) деловым эмоциональным
- д) экономические, социальные, политические, этнические, производственные, семейно-бытовые, организационные, психологические, нравственные и пр.

2.3. Рекомендации по оцениванию результатов ситуационных заданий

Максимальное количество баллов*	Правильность (ошибочность) решения
Отлично	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
Хорошо	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в

Максимальное количество баллов*	Правильность (ошибочность) решения
	целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
Удовлетворительно	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько искажившие логическую последовательность ответа
	Допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
Неудовлетворительно	Ответы неверные или отсутствуют

* Представлено в таблице 2.1.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Задание

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Вы являетесь руководителем службы управления персоналом на предприятии. На предприятии сложилась сложная ситуация: назревает трудовой конфликт между руководством и коллективом работников. Работники требуют пересмотра условий труда и повышения заработной платы, угрожая начать забастовку. В переговорах участвуют представители руководства, профсоюзной организации и государственного органа по труду. Ваша задача — организовать переговоры таким образом, чтобы минимизировать риск эскалации конфликта и найти компромиссное решение, удовлетворяющее обе стороны.

Задание

1. Опишите этапы подготовки к переговорам и ключевые моменты, на которых стоит сосредоточиться перед началом переговоров.

2. Какие методы управления конфликтом вы бы использовали в процессе переговоров?

Задание

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Вы являетесь руководителем отдела кадров крупной производственной компании. Недавно ваша компания столкнулась с кризисной ситуацией: возник крупный трудовой спор между работниками и администрацией. Причина спора – несогласие коллектива с введением новых правил внутреннего трудового распорядка, касающихся графика работы и оплаты сверхурочных часов. Спор привел к угрозе начала забастовки. В ситуацию вмешались представители профессионального союза и государственной инспекции труда. Ваша задача – организовать процесс переговоров таким образом, чтобы минимизировать негативные последствия для всех сторон и достигнуть консенсуса.

Задание

1. Определите ключевые этапы процесса урегулирования данного конфликта.

2. Разработайте план действий для достижения компромиссного решения.

3. Укажите возможные риски и способы их минимизации.

Задание

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Вы являетесь руководителем службы управления персоналом в компании. Ваша компания столкнулась с проблемой нарастания межличностных конфликтов среди сотрудников одного из отделов. Конфликты возникают преимущественно на почве личных разногласий и неравномерного распределения рабочей нагрузки. Начальник отдела обратился к вам за помощью в разрешении сложившейся ситуации. Вам необходимо использовать приёмы медиации и профилактики конфликтов для нормализации обстановки в коллективе.

Задание

1. Какие методы профилактики конфликтов вы бы предложили для предотвращения дальнейшего обострения ситуации?

2. Опишите последовательность ваших действий в роли медиатора при урегулировании уже возникшего конфликта. Какие рекомендации вы дадите начальнику отдела для поддержания благоприятного климата в будущем?

Задание

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Вы работаете менеджером в отделе, где недавно произошли изменения в структуре подчинения, что привело к возникновению напряженной атмосферы среди сотрудников. Некоторые сотрудники выражают недовольство новыми руководителями и обвиняют их в несправедливом распределении обязанностей. Начали возникать конфликты, как горизонтального характера (между коллегами), так и вертикального (сотрудник-руководитель).

Задание

1. Какие профилактические меры вы предпримете для снижения уровня напряжения в коллективе?

2. Если конфликт уже произошел, какие шаги вы предпримете в качестве медиатора для его разрешения и какие рекомендации вы дадите руководству для предотвращения аналогичных ситуаций в будущем.

2.4. Рекомендации по оцениванию докладов, сообщений

Максимальное количество баллов*	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
Хорошо	Выставляется обучающемуся если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и

	последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.
Удовлетворительно	Выставляется обучающемуся если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.
Неудовлетворительно	Выставляется обучающемуся если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

* Представлено в таблице 2.1.

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

1. Особенности конфликтных отношений у молодого поколения.
2. Особенности конфликтов в детско-родительских отношениях и их профилактика.
3. Профилактика конфликтных отношений в трудовых коллективах.
4. Семейные конфликты и способы их разрешения.
5. Конфликты между руководителями и подчиненными.
6. Конфликт как тип трудных ситуаций.
7. Социальные конфликты и пути их разрешения.
8. Игровые методы как способ разрешения конфликтов в организации.
9. Психологическая помощь в разрешении супружеских конфликтов.
10. Профилактика внутриличностных конфликтов.
11. Психологические особенности конфликтной личности.
12. Особенности работы психолога с межличностными конфликтами.
13. Психологические условия успеха на переговорах.
14. Отражение конфликтов в искусстве и средствах массовой информации.
15. Трансактный анализ конфликтов.
16. Технологии эффективного общения в конфликтной ситуации.
17. Технологии управления конфликтами.
18. Саморегуляция психического состояния как способ выхода из конфликта.
19. Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликтов.
20. Особенности конфликтов в трудовых коллективах и способы их разрешения.

21. Особенности работы специалиста с внутриличностными конфликтами молодежи.
22. Особенности работы с людьми, находящимися в экстремальной ситуации.
23. Коммуникативные тренинги и тренинги личностного роста как средство развития конфликтной компетентности.
24. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения науки о конфликтах. Основные цели и основные понятия конфликтологии.
25. Отражение конфликтов в философии, искусстве, литературе и средствах массовой информации.
26. Причина активного изучения такого явления как конфликт учеными в конце XIX века.
27. Исследования конфликтов в различных отраслях отечественной науки.
28. Понятие конфликта и охарактеризуйте обязательные условия его возникновения.
29. Основные элементы конфликта.
30. Этапы и периоды конфликта в его развитии.
31. Понятие «динамика конфликтов».
32. Границы конфликта.
33. Латентная стадия конфликта.
34. Типологии (классификации) конфликтов.
35. Подходы к пониманию причин конфликтов.
36. Внешние и внутренние причины конфликтов.
37. Классификация причин конфликтов по У. Ф. Линкольну.
38. Особенности социально-экономических, социально-психологических, социальнотемографических причин конфликта.
39. Особенность классификации причин, предложенной А.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловым.
40. Объективные и субъективные причины конфликтов.
41. Зависимость содержания организационно-управленческих причин конфликта от особенностей структуры и функционирования организации, группы, коллектива.
42. Организационно-управленческие причины конфликтов.
43. Личностные причины конфликтов и их связь с индивидуально-психологическими особенностями личности.
44. Функциональные последствия конфликтов для индивида, организации, территории (например, муниципального образования).
45. Двойственный характер функций конфликтов.
46. Типы конфликтов, возникающие в сфере государственного и муниципального управления.
47. Современные проблемы развития науки о конфликтах.
48. Способы решения утилитарно-практических задач науки конфликтологии в современной России.
49. Роль и значение владения государственными и муниципальными служащими конфликтологической компетенцией.

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЗАЧЕТ)

Вопросы к зачету

Раздел 1. Общая теория конфликта

Тема 1.1. Понятие и типология конфликтов

1. Понятия «конфликт» и «трудовой конфликт».
2. Типы конфликтов по признакам масштаба, стадий развития, осмысления, протекания, продолжительности.
3. Внутриличностный и межличностный конфликты.
4. Типы конфликтов по признакам отношения к организационным уровням, сферы возникновения, по распределению потерь и выигрышей между сторонами, по степени внешнего проявления.
5. Типы конфликтов по признакам направленности, в зависимости от количества причин, лежащих в основе, по последствиям.

Тема 1.2. Структура конфликта

6. Общая структура конфликта.
7. Стороны конфликта, категории субъектов конфликта.
8. Понятия «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».

Тема 1.3. Причины и функции конфликтов

9. Понятия «причина конфликта». «Ценности», «отношения», «настроения», как причинные области конфликта.
10. «Информация», «структура» и «интересы», как причинные области конфликта.
11. Понятие «функции конфликта», общие и личностные функции.
12. Положительные функции конфликта.
13. Отрицательные функции конфликта.

Тема 1.3. Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения

14. Понятие «конфликтогены» и их проявление.
15. Виды коммуникативных конфликтогенов в соответствии с причинами их проявлений.
16. Правила бесконфликтного поведения.

Раздел 2. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс

Тема 2.1. Типы конфликтов в организации

17. Понятия «организация», «социальная организация».
18. Понятие «конфликт в организации».
19. Понятия внутриличностного, межличностного конфликтов, конфликта между личностью и группой, межгруппового конфликтов.
20. Подтипы межличностного конфликта: «конфликт безысходности», «конфликт несовместимости», «конфликт неопределенности», «конфликт влечения-боязни».
21. Классификаций организационных конфликтов по Л. Понди: модель переговоров, бюрократическая модель, системная модель.

Тема 2.2. Социально-психологические основы управления конфликтами в организации

22. Понятие управления конфликтом. Управляемый и неуправляемый конфликты.
23. Условия возможности управления конфликтом.
24. Этапы процесса управления конфликтом.
25. Понятие и основные формы завершения конфликта.
26. Этапы процесса разрешения конфликта.
27. Условия и факторы, способствующие конструктивному разрешению конфликта.

Тема 2.3. Предупреждение и профилактика конфликтов

28. Технология предупреждения конфликтов.
29. Понятие «предконфликтная ситуация» и действия по профилактике конфликта на данном этапе.

30. Стдии открытого конфликта. Понятия «инцидент» и «повод».
31. Садии «эскалации конфликта».
32. Предпосылки этапа разрешения конфликта.
33. Классификация конфликтов в зависимости от характера завершения.
34. Действия руководителя в послеконфликтный период.

Тема 2.4. Переговоры как способ разрешения конфликтов

35. Неформальные процедуры управления конфликтами.
36. Сильные и слабые стороны консенсуса, посредничества, переговоров, двухколейного подхода.
37. Особенности моделей обсуждения: круглый стол, мозговой штурм, командная деловая игра, традиционное деловое обсуждение.
38. Основные черты дискуссии как вида переговоров (наличие субъектов, цели обсуждения и т. д.).
39. Суть претензий, притязаний, позиций, проблемного поля переговоров.
40. Фазы переговоров: начало, регламент, обсуждение разногласий, решения, соглашения.