Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: заместитель директора
Дата подписания: 23.12.2025 14:05:33
Уникальный программный ключ:
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

Приложение 3
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.23 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)

Заочная форма обучения
(форма обучения)

Год набора - 2022

Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

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

Заведующий кафедрой:

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

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

протокол № 1 от «01» октября 2025 г.

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:

Уровень 1	процесс организации переговоров
Уровень 2	процесс организации переговоров и взаимодействия с профессиональными союзами
Уровень 3	процесс организации переговоров и взаимодействия с профессиональными союзами, общественными организациями и государственными органами

Уметь:

Уровень 1	организовывать переговоры
Уровень 2	организовывать переговоры и взаимодействие с профессиональными союзами
Уровень 3	организовывать переговоры и взаимодействие с профессиональными союзами, общественными организациями и государственными органами

Владеть:

Уровень 1	навыками организации переговоров
Уровень 2	навыками организации переговоров и взаимодействия с профессиональными союзами
Уровень 3	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:

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

3.1	**Знать:**
	- 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.
3.2	**Уметь:**
	- организовывать 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.
3.3	**Владеть:**
	- 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 локальным документом Донецкого филиала РАНХиГС. 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 часа.

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	Компетен-ции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Становление теории конфликта						
1.1. Роль конфликта в системе социальных процессов. Становление теории конфликта /Лек/	7	0	Пк-8.2 Пк -8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.5Л2.2 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
1.1.Роль конфликта в системе социальных процессов. Становление теории конфликта /Сем зан/	7	0	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	
1.1. Роль конфликта в системе социальных процессов. Становление теории конфликта /Ср/	7	8	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	
1.2. 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	
1.3. Причины социальных конфликтов, их типологии и функции /Сем зан/	7	2	Пк-8.2 Пк -8.4	Л1.1 Л1.2 Л1.5Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
1.2. Причины социальных конфликтов, их типологии и функции /Ср/	7	8	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	
1.3. Анализ роли и значения участников конфликта /Лек/	7	0	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	
1.3.Анализ роли и значения участников конфликта /Сем зан/	7	0	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		
1.3.Анализ роли и значения участников конфликта /Ср/	7	8	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	
Раздел 2. Динамика развития конфликта						
2.1.Динамика развития конфликта /Лек/	7	0	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	
2.1.Динамика развития конфликта /Сем зан/	7	0	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	
2.1.Динамика развития конфликта /Ср/	7	8	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	
2.2.Прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов /Лек/	7	0	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	
2.2.Прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов /Сем зан/	7	0	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	
2.2.Прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов /Ср/	7	8	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	
2.3.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		
2.3.Методы разрешения конфликтов /Сем зан/	7	2	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	
2.3.Методы разрешения конфликтов /Ср/	7	8	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	
2.4.Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов /Лек/	7	0	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	
2.4.Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов /Сем зан/	7	2	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	
2.4.Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов /Ср/	7	8	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	Емельянцев, 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	Емельянцев, 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	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»	https://cyberleninka.ru/
Э2	ЭБС «ЛАНЬ» https://e.lanbook.com	ЭБС «ЛАНЬ» https://e.lanbook.com
Э3	ЭБС «ЗНАНИУМ» https://znanium.ru	ЭБС «ЗНАНИУМ» https://znanium.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

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС Донецкого филиала РАНХиГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

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

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.
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. Влияние конфликтов на социальное окружение.
47. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
48. Типология участников конфликта по вкладу в его развитие.
49. Потери и искажение информации при общении оппонентов.
50. Основные виды внутриличностного конфликта.
51. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
52. Механизм разрешения внутриличностных конфликтов.
53. Типичные межличностные конфликты у супругов.
54. Конфликты во взаимодействии родителей и детей.
55. Причины конфликтов в звене «руководитель – подчиненный».
56. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».
57. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.
58. Особенности инновационных конфликтов.
59. Специфика межэтнических конфликтов.
60. Внутриполитические конфликты.
61. Особенности межгосударственных конфликтов.
62. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
63. Основные стадии развития классического конфликта.
64. Латентная стадия конфликта.
65. Открытая стадия конфликта.
66. Роль и значение рефлексивных игр.
67. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
68. Эскалация конфликта: механизм и разновидности.
69. Динамика различных видов конфликтов.
70. Объективные составляющие конфликта.
71. Психологические составляющие конфликта.
72. Общая характеристика стадии завершения конфликта, ее варианты и особенности.
73. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
74. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликта.
75. Социально- психологические условия профилактики конфликтов.
76. Методы поддержания и развития сотрудничества.
77. Институциализация отношений как форма предупреждения конфликтов.
78. Детерминанты ролевого поведения участников конфликта и его прогнозирования.
79. Нормативные механизмы предупреждения конфликтов.
80. Технология предупреждения конфликтов: изменение своего отношения к ситуации и поведения в ней.
81. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента.
82. Методы психокоррекции конфликтного поведения.
83. Основные психологические причины некомпетентных конфликтных решений.
84. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.
85. Психологические факторы нормализации стресса.
86. Стратегические методы разрешения конфликтов.
87. Выбор модели поведения в конфликте и его основные закономерности.
88. Тактические методы разрешения конфликтов.
89. Уход от конфликта: сущность и типичное поведение.
90. Базовые тактики управления конфликтов: соперничество и приспособление.
91. Силовые приемы как способ разрешения конфликта.
92. Метод приспособления: зона применения.
93. Условия применения метода компромисса.
94. Условия применения метода сглаживания.
95. Формы, критерии завершения конфликтов.
96. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
97. Логика, стратегии и способы разрешения конфликтов.
98. Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции.
99. Динамика переговорного процесса.
100. Основные правила ведения дискуссии.
101. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.
102. Психологические условия успеха на переговорах.

103. Специфика ведения переговоров с противником.
104. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликта.
105. Результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.
106. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов.
107. Основные роли третьей стороны в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощник и наблюдатель.
108. 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 регулирование 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 Донецкого филиала РАНХиГС.

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 Донецком филиале РАНХиГС.

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.

РЕЦЕНЗИЯ
на РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ
Бl.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 высшего 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:
оцент кафедры управления
рсоналом и экономики труда,
нд. экон. наук, доцент

Л.С. Ляхова