

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор - проректор по учебной  
работе и дистанционному обучению



В.В. Закурдаева

«31» августа 2019 г.

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ДВ.03.03 «Специализированный адаптационный курс по технологиям  
управления конфликтами и стрессами»

Направление подготовки

38.04.03 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

профиль "Стратегическое управление персоналом"

**Курск 2019**

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.03 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.04.2015 № 367.

Разработчики:

к.п.н., профессор \_\_\_\_\_ Гусева И.В. \_\_\_\_\_  
(занимаемая должность) (ФИО) (подпись)

Рабочую программу дисциплины одобрила кафедра гуманитарных и социальных дисциплин.

Протокол заседания кафедры № 1 от «31» августа 2019 г.

Заведующий кафедрой: к.и.н., доцент \_\_\_\_\_ Вевкина Ю.И. \_\_\_\_\_  
(ученая степень, звание) (ФИО) (подпись)

## **1. Цель и задачи освоения дисциплины**

**Цель дисциплины** - теоретическое изучение конфликта как социального феномена, овладение навыками практического применения знаний в управлении конфликтами: их регулировании и поиске эффективных путей разрешения, а так же организации и проведении переговорного процесса.

### **Задачи:**

- Знать социально-психологическую природу и специфику развития стресса;
- Знать систему категорий и понятий, описывающих проявления стресса.
- Иметь хорошие предметные знания по разделам психологии, связанным с управлением, самостоятельно принимать взвешенные решения и воплощать их в жизнь.
- Иметь представление о технике переговорного процесса, особенностях формальной и неформальной коммуникации.

## **2. Место дисциплины в структуре программы**

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.03 «Специализированный адаптационный курс по технологиям управления конфликтами и стрессами» входит в блок Б1 «Вариативная часть» учебного плана.

Перед дисциплиной Специализированный адаптационный курс по технологиям управления конфликтами и стрессами изучаются следующие дисциплины:

- Оценка результативности труда персонала и эффективности службы управления персоналом
- Технологии использования развития персонала
- Технологии управления конфликтами и стрессами

После прохождения дисциплины Специализированный адаптационный курс по технологиям управления конфликтами и стрессами изучаются следующие дисциплины:

- Управление безопасностью персонала
- Управление кадровыми рисками

## **3. Требования к планируемым результатам освоения дисциплины:**

### **3.1 Обучающийся должен:**

#### **Знать:**

- психологические основы конфликтов и конфликтного поведения, а также методы управления ими;
- знать основы формирования команды для предотвращения конфликтов;
- знать механизмы формирования общественного мнения,
- знать технологии воздействия на общественное мнение в рамках формальных и неформальных систем коммуникации,
- знать психологические основы переговорного процесса.

#### **Уметь:**

- организовывать переговорный процесс;
- грамотно осуществлять профилактику и диагностику конфликтных ситуаций, адекватно выбирать методы работы.

#### **Владеть:**

- навыками ведения переговоров между конфликтующими сторонами.
- навыками управления конфликтами.

**3.2 В результате изучения дисциплины обучающийся** должен иметь отличные знания по проблемам психологии. Готов критически оценивать информацию и конструктивно принимать решение на основе анализа и синтеза конфликтной ситуации. Грамотно выстраивает переговорный процесс. Умело предлагает способы разрешения конфликтов.

### 3.3. Компетенции и индикаторы (показатели) их достижения

ОПК - Общепрофессиональные компетенции

Код	Наименование компетенции	наименование показателя достижения компетенции
ОПК-3	владением комплексным видением современных проблем управления персоналом в организации и пониманием взаимосвязи управления организацией в целом и ее персоналом	способен разрабатывать предложения по развитию корпоративной социальной политики
ОПК-5	способностью создавать команды профессионалов и эффективно работать в командах, отстаивать свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения	владеет навыками планирования деятельности подразделения и персонала

ПК - Профессиональные компетенции

Код	Наименование компетенции	наименование показателя достижения компетенции
ПК-16	владением навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры	способен подготовить предложения по развитию корпоративной социальной политики
ПК-21	умением выявлять и интерпретировать наиболее острые социально-трудовые проблемы организации, находить пути их решения, разрабатывать и экономически обосновать систему мер по их практической реализации	владеет навыками подготовки результатов анализа соответствия корпоративной социальной политики требованиям законодательства РФ и условиям рынка труда

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

### Форма обучения Очная

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр(ы)
		3
Контактная работа (всего)	36.3	36.3
В том числе:		
Лекционные занятия	12	12
Практические занятия	24	24
Контактная работа на пром.атт.	0.3	0.3
Самостоятельная работа	71.7	71.7
<b>ИТОГО:</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>з.е.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

### Форма обучения Заочная

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр(ы)
		4
Контактная работа (всего)	8.3	8.3
В том числе:		
Лекционные занятия	2	2
Практические занятия	6	6
Контактная работа на пром.атт.	0.3	0.3
Самостоятельная работа	96	96
Часы на контроль	3.7	3.7
<b>ИТОГО:</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>з.е.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Разделы/темы дисциплины и виды занятий

#### Форма обучения Очная

№ п/п	Наименование разделов/тем дисциплины	Лекции	Прак. занятия	СРС	Катт	Контроль
1	Общая теория конфликта	2	3	8		
2	Руководитель как объект конфликта	1	3	8		
3	Особенности поведения в конфликте. Барьеры общения в конфликте.	2	3	8		
4	Стресс как неотъемлемая составляющая конфликта	1	3	8		
5	Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления	2	3	8		
6	Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	2	3	8		
7	Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и	1	3	8		

	разрешение					
8	Переговорный процесс	1	3	7,7		
	<b>ИТОГО:</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>71.7</b>	<b>0.3</b>	

### Форма обучения Заочная

№ п/п	Наименование разделов/тем дисциплины	Лекции	Прак. занятия	СРС	Катт	Контроль
1	Общая теория конфликта	1		12		
2	Руководитель как объект конфликта	1		12		
3	Особенности поведения в конфликте. Барьеры общения в конфликте.		1	12		
4	Стресс как неотъемлемая составляющая конфликта		1	12		
5	Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления		1	12		
6	Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования		1	12		
7	Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение		1	12		
8	Переговорный процесс		1	12		
	<b>ИТОГО:</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>96</b>	<b>0.3</b>	<b>3.7</b>

### 5.2. Содержание разделов/тем дисциплины

№ п/п	Наименование раздела/темы дисциплины	Содержание раздела/темы
1	Общая теория конфликта	Общая теория конфликта. Понятие конфликта, виды причины . характеристика, этапы. Проводится в форме дискуссии.
2	Руководитель как объект конфликта	Роль руководителя в урегулировании конфликтами. Возможности влияния руководителя.
3	Особенности поведения в конфликте. Барьеры общения в конфликте.	Особенности поведения в конфликте. Типология конфликтных личностей. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Сетка Томаса Киллменна: соперничество (противоборство,

		конкуренция), уклонение, избегание, компромисс, сотрудничество. Методика изучения способа реагирования людей в конфликтной ситуации.
4	Стресс как неотъемлемая составляющая конфликта	Барьеры общения в конфликте. Барьеры общения (проводится методом отработки тренинговых упражнений). Стресс как неотъемлемая составляющая конфликта. Диагностика стрессового состояния, отработка тренинговых упражнений.
5	Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления	Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь.
6	Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	Причины возникновения межличностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций. Манипулятивное общение.
7	Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение	Пять вариантов предупреждения служебных конфликтов: метод "держания в узде", метод "посадить под колпак", метод создания позитивной "социо-критической массы", метод гибкого использования системы стимулирования, метод "поставить всех на место". Правильный подбор "ролей" в коллективе
8	Переговорный процесс	Методы ведения переговоров. Рекомендации по успешному ведению переговоров. Недостатки при ведении переговоров. Подведение итогов переговоров.

#### 6. Компетенции обучающегося, формируемые в процессе освоения дисциплины

Наименование раздела/темы дисциплины	Формируемые компетенции			
	ОПК-3	ОПК-5	ПК-16	ПК-21
Общая теория конфликта				+
Руководитель как объект конфликта	+	+	+	+
Особенности поведения в конфликте. Барьеры		+		

общения в конфликте.				
Стресс как неотъемлемая составляющая конфликта		+		+
Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления		+	+	
Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	+		+	
Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение	+		+	+
Переговорный процесс	+		+	+

#### **7. Методические рекомендации преподавателям по дисциплине**

Учебным планом по дисциплине предусмотрены лекционные и практические занятия.

В течение курса на лекционных занятиях изучается теоретический материал.

Практические занятия представлены в форме семинарских занятий (закрепление пройденного материала в виде дискуссий) и практикумов (разбор практических ситуаций, работа в малых группах).

При изучении дисциплины предусмотрено применение информационных технологий: использование комплекса презентаций по курсу.

В качестве самостоятельной работы предполагается написание эссе и докладов.

#### **8. Методические рекомендации для преподавателей для проведения текущего контроля успеваемости/промежуточной аттестации по дисциплине**

Контроль успеваемости осуществляется в соответствии с рейтинговой системой оценки знаний.

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей ООП (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) разработаны фонды оценочных средств, включающие типовые задания, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

Контроль знаний студентов осуществляется в ходе текущих и промежуточной аттестаций.

Текущая аттестация – регулярная проверка уровня знаний обучающихся и степени усвоения учебного материала соответствующей дисциплины в течение семестра по мере ее изучения (результаты самостоятельных работ, выступлений на практических занятиях, участие в деловых играх и разборе кейсовых ситуаций, тестирования по пройденным темам и т.п.);

Промежуточная аттестация – зачет

Обязательным условием для получения оценки является посещение не менее 80% занятий, проявление активности в аудитории, положительные результаты текущей и промежуточной аттестации, полное и глубокое владение теоретическим материалом; сформированные практические умения, предусмотренные программой; выполнение индивидуальных домашних заданий.

#### **Вопросы к зачету:**

1. Методы руководства коллективной работой персонала



2. Методы управления коллективной работой в условиях неоднородной социальной среды
3. Методы управления работниками, отличающимися по социальным, этническим, профессиональным и культурным признакам
4. Профилактика конфликтов в организации.
5. Социально-психологические методы урегулирования конфликтов.
6. Примирительные процедуры как инструмент разрешения социально-трудовых конфликтов.
7. Уклонение и приспособление как стили поведения в конфликтной ситуации.
8. Сущность команд и командообразования
9. Виды команд
10. Принципы организации команд
11. Компромисс и конфронтация как стили поведения в конфликтной ситуации.
12. Сотрудничество как эффективный стиль поведения при разрешении конфликтов.
13. Модели поведения в конфликтной ситуации.
14. Стресс: причины, источники, динамика развития.
15. Методы нейтрализации стресса.
16. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.
17. Сущность конфликтов и стрессов, виды, причины возникновения
18. Сущность, виды организационной культуры, сущность морально-психологического климата
19. Принципы формирования организационной культуры и благоприятного морально-психологического климата
20. Формирование основ конфликтологии до XIX века.
21. Развитие конфликтологии в XIX веке.
22. Современные концепции конфликта в психологии.
23. Современные концепции конфликта в социологии.
24. Предмет, задачи и практическое применение конфликтологии в менеджменте.
25. Конфликт: понятие и классификация.
26. Основные характеристики и черты конфликта.
27. Функции и последствия конфликта для организации.
28. Модели описания конфликта.
29. Структура конфликта.
30. Динамика конфликта.
31. Сущность социально-трудовых проблем организации
32. Классификацию социально-трудовых проблем организации
33. Особенности социально-трудовых проблем организации
34. Персонал организации как источник конфликта.
35. Причины и предпосылки возникновения внутриличностного и межличностного конфликта в организации.
36. Социальные группы в организации как источники конфликтов.
37. Причины и предпосылки возникновения внутригруппового и межгруппового конфликта в организации.
38. Организация как источник конфликта.
39. Причины и предпосылки возникновения конфликта в организации.

40. Управление конфликтами как элемент управления персоналом.
41. Методологические принципы исследования конфликтов.
42. Методы изучения конфликтов.
43. Методы управления конфликтами: внутриличностные, межличностные и структурные.
44. Роль руководителя – субъекта конфликта в управлении конфликтами.
45. Роль руководителя – посредника в управлении конфликтами.

#### **9. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины, в том числе для самостоятельной работы обучающихся**

Для достижения поставленных целей преподавания дисциплины реализуются следующие средства, способы и организационные мероприятия:

- изучение теоретического материала дисциплины с использованием компьютерных технологий. Предполагается использование магистрами пакета следующих компьютерных программ: MicrosoftWord, Excel;

- самостоятельное изучение теоретического материала дисциплины с использованием Internet-ресурсов, информационных баз, методических разработок, специальной учебной, научной, справочной и нормативно-правовой литературы;

- закрепление теоретического материала при проведении семинарских занятий и самостоятельных работ путем выполнения проблемно-ориентированных, командных, поисковых и творческих заданий.

Вместе с этим, при освоении дисциплины используются определенные сочетания видов учебной работы с методами и формами активизации познавательной деятельности магистров для достижения запланированных результатов обучения и формирования компетенций. Для этого применяются как традиционные методы и формы обучения, так и инновационные, активные и интерактивные технологии: лекции, кейс-задачи, групповые дискуссии, самостоятельная работа студентов

В качестве рекомендаций при работе с литературой следует обратить внимание на электронные ресурсы библиотеки: электронный каталог, электронные базы данных, содержащий значительный перечень источников по проблематике курса.

#### **10. Перечень информационных технологий**

<b>При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используются следующее:</b>	
<b>Оборудование:</b>	Проектор; Интерактивная доска; Ноутбук; Экран на треноге; ПК; Колонки.
<b>Программное обеспечение и информационно справочные системы:</b>	ЭБС Znanium; Консультант плюс; WindowsXPProfessional SP3; Windows 7;

	MicrosoftOffice 2007; MicrosoftOffice 2010; Антивирус DoctorWeb; Gimp 2; CorelDrawGraphicsSuiteX4; 1С Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 11. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

### а) основная литература

1. Галиахметов, Р. Н. Социально-философский анализ конфликта [Электронный ресурс] : монография. - Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2012. - 124 с
2. Дементьева А.Г. Корпоративное управление: Учебник / Дементьева А.Г. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 496 с.: - (Магистратура)
3. Шарков Ф.И. Общая конфликтология / Шарков Ф.И., Сперанский В.И. - М.:Дашков и К, 2018. - 240 с.

### б) дополнительная литература

1. Зуб А.Т. Управление стратегическими изменениями в организациях: Учебник/А.Т.Зуб. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 384 с. - (Высшее образование)
2. Организационное проектирование: реорганизация, реинжиниринг, гармонизация : учеб. пособие / С.А. Лочан, Л.М. Альбитер, Ф.З. Семенова, Д.С. Петросян ; под ред. Д.С. Петросяна. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 196 с. — (Высшее образование: Магистратура).
3. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 304 с. — (Высшее образование).
4. Красовский Ю.Д. Консалт-диагностика управленческих отношений фирмы: Учебно-практическое пособие для студентов вузов / Красовский Ю.Д. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 232 с.
5. Боковня А.Е. Мотивация — основа управления человеческими ресурсами (теория и практика формирования мотивирующей организационной среды и создания единой системы мотивации компании) : монография / А.Е. Боковня. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 144 с. — (Научная мысль).
6. Сухова Е.В. Современные работники: личностные характеристики, особенности обучения : монография / Е.В. Сухова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 142 с. — (Научная мысль).
7. Генкин Б. М Мотивация и организация эффективной работы (теория и практика): Монография / Генкин Б. М. - 2-е изд., испр. - М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 352 с.

### в) Интернет-ресурсы:

1. <http://elibrary.ru/> – крупнейший российский информационный портал
2. <http://www.edu.ru/> – федеральный образовательный портал
3. <http://azps.ru> – сайт по психологии: предлагает описание психологических тестов, тестирование он-лайн, тренинги, упражнения, статьи, советы психологов
4. <http://www.top-personal.ru> – Журнал «Управление персоналом».
5. <http://www.hr-director.ru> – Журнал «Директор по персоналу»
6. <http://www.hr-journal.ru/articles/oc> – Журнал «Работа с персоналом»

## 12. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

<b>Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий</b>	<b>№ аудитории</b>	<b>Перечень оборудования и технических средств обучения</b>
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа.  Кабинеты, оснащенные мультимедийным оборудованием	№001, №002, №215, №309, №406	Средства звуковоспроизведения с мультимедийными комплексами для презентаций, интерактивная доска.  Ноутбук, комплект мультимедиа, экран, техническое и программное обеспечение, подключение к Internet, доска фломастерная, флип-чат.
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа/практических занятий.  Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций.  Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации.	№200, №306, №206,  №107, №110, №207	Учебные рабочие места <ul style="list-style-type: none"> <li>• Компьютер Cel 3 ГГц, 512Мб, 120Гб, FDD,</li> <li>• Компьютер Intel Pentium Dual CPU 1,8 ГГц, 2048 Мб</li> <li>• Компьютер Intel Core i3 CPU 3,4 ГГц, 4 Гб</li> <li>• Компьютер Intel Core i5 CPU 3,2 ГГц, 4 Гб</li> <li>• Лицензионное программное обеспечение - Windows XP Professional SP3, Windows 7</li> <li>• Microsoft Office 2007, 2010</li> <li>• 1С Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях</li> <li>• Антивирус Doctor Web</li> <li>• Консультант Плюс</li> <li>• Corel Draw Graphics Suite X4</li> <li>• Adobe Connect 9 (вебинар)</li> </ul>
Помещение для самостоятельной работы	№102	столы компьютерные 13 шт., столы с дополнительным расширением для инвалидов и лиц с ОВЗ 2 шт., стулья 6 шт., компьютеры benq 17" lcd/cel 3мгц /512 mb/80 gb9 шт. доска фломастерная 2-х сторонняя передвижная 1 шт., сплит-система LG1 шт., жалюзи (пластик) 4 шт., кресло 9 шт., огнетушитель 1 шт.
Библиотека	№004	Каталожная система библиотеки – для обучения студентов умению пользоваться системой поиска литературы
Читальный зал библиотеки	№003	Рабочие места с ПК – для обучения работе с индексирующими поисковыми системами в Internet
Аудитория для хранения учебного оборудования	№111	

