



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор ОУП ВО «АТиСО»

\_\_\_\_\_ И.В. Коротков

« 24 » апреля 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**УПРАВЛЕНИЕ ТРУДОВЫМИ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ**

**Направление подготовки  
38.03.01 Экономика**

**Направленность (профиль) подготовки  
Экономика труда**

**Квалификация выпускника  
«Бакалавр»**

**КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ ТРУДА И УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ**

**Разработчики программы:** к.с.н, доцент И.М. Кувакова

Программа обсуждена на заседании кафедры экономики труда и управления персоналом экономического факультета 2022 г.

Заведующий кафедрой экономики труда и  
управления персоналом

\_\_\_\_\_/С.А. Шапиро/

2022 г.

Декан экономического факультета

\_\_\_\_\_/А.И. Кривцов/

2022 г.

Оглавление

1.	ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	3
2.	ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	3
2.1	Планируемые результаты обучения по дисциплине .....	3
2.2	Результаты освоения образовательной программы: .....	6
3.	МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....	6
4.	ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ.....	6
5.	СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	6
5.1	Содержание дисциплины (модуля) .....	6
5.2	Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий .....	9
6.	ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	9
7.	ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА .....	13
8.	ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И ИНТЕРНЕТ - РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	14
9.	ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ И УЧЕБНО- МЕТОДИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	15
10.	ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	17

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Целью** изучения дисциплины является усвоение основ теории управления конфликтами, формирование общей культуры взаимодействий и повышение профессиональной компетентности.

### **Задачи изучения дисциплины:**

- пополнять систему теоретических и практических знаний о методах работы в условиях возникновения трудовых конфликтов,
- усовершенствовать общую, психологическую, коммуникационную и правовую культуру трудовых взаимодействий,
- развить способности сотрудничества и научиться работе в команде,
- овладеть прогрессивными формами организации труда и инструментарием контроля трудовых процессов (нормирование, эффективность труда, оплата труда, материальное стимулирование, др.),
- сформировать личный подход к профессиональной деятельности на основе синтеза теоретического знания, практических навыков и умений использования технологий по разрешению и управлению конфликтами в организациях экономической сферы деятельности.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Изучение дисциплины «Управление трудовыми конфликтами в организации» направлено на формирование следующих **универсальных компетенций и индикаторов их достижения:**

<b>Категория (группа) УК</b>	<b>Код и наименование универсальной компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижений универсальной компетенции</b>
Системное и критическое мышление	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Знает принципы сбора, отбора и обобщения информации, методики системного подхода для решения профессиональных задач УК-1.2. Умеет анализировать и систематизировать разнообразные данные, оценивать эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности УК-1.3. Владеет навыками научного поиска и практической работы с информационными источниками; методами принятия решений

**профессиональных компетенций и индикаторов их достижения:**

Задача профессиональной деятельности	Объект профессиональной деятельности или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижений профессиональной компетенции	Основание для включения ПК в образовательную программу (ПС, анализ рынка труда, консультации с работодателями)
<b>Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий (тип задачи из ФГОС++)</b>				
<p>- организация процесса трудовой деятельности, выполнения производственных планов и оказание услуг в сфере профессиональной деятельности</p> <p>-ресурсное обеспечение деятельности департаментов (служб, отделов) организаций экономической сферы</p> <p>- руководство персоналом (департаментов, служб, отделов) организаций экономической сферы</p> <p>- обеспечение контроля и оценки эффективности и разрешения</p>	<p>организации и предприятия экономической деятельности; включающие основные, дополнительные и сопутствующие услуги, технологии преодоления конфликтных ситуаций и их формирования, продвижения и реализации;</p> <p>модели, технологическая документация и информационные ресурсы по преодолению противоречий;</p> <p>первичные трудовые коллективы, организации и предприятия экономической сферы</p>	<p>ПК-6 Способен осуществлять анализ, оценку и разработку системы организации труда</p> <p>ПК-7 Способен анализ, оценку и разработку системы оплаты труда и материального стимулирования</p>	<p>ПК-6.1 Знать теоретические основы организации и нормирования труда, методы исследования трудовых процессов</p> <p>ПК-6.2 Уметь анализировать систему организации, нормирования и эффективности труда</p> <p>ПК-6.3 Владеть навыками разработки прогрессивных форм организации труда, норм труда</p> <p>ПК-7.1 Знать трудовое законодательство, нормативные и локальные акты в сфере оплаты труда, основы технологии разработки системы оплаты труда и материального стимулирования</p> <p>ПК-7.2 Уметь анализировать систему оплаты труда, экономически обосновывать предложения в сфере организации</p>	<p>ПС 33.007, трудовая функция В/01.6;</p> <p>ПС 33.007, трудовая функция В/02.6;</p> <p>ПС 33.008, трудовая функция В/03. 6; анализ рынка труда</p>

<p>конфликтов (неконфликтности) деятельности департаментов (служб, отделов) организаций экономической сферы гостеприимства</p>		<p>ПК-8 Способен планировать численности персонала и расходы на персонал</p> <p>ПК-9 Способен разрабатывать и реализовывать политику в сфере оплаты труда и материального стимулирования труда, социальных льгот</p>	<p>и оплаты труда ПК-7.3 Владеть навыками разработки локально-нормативных актов в сфере оплаты труд</p> <p>ПК-8.1 Знать методы планирования численности и расходов на персонал труда ПК-8.2 Уметь использовать показатели, методики планирования численности и расходов на персонал ПК-8.3 Владеть навыками расчета численности, бюджетирования расходов на персонал организации</p> <p>ПК-9.1 Знать порядок и методы разработки политики в сфере оплаты труда и социальных льгот ПК-9.2 Уметь использовать методы и инструменты материального и нематериального стимулирования труда персонала ПК-9.3 Владеть навыками анализа успешных корпоративных практик по разработке политики в сфере оплаты и материального стимулирования труда, социальных льгот</p>	
--	--	--	---	--

## 2.2 Результаты освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:** теорию и практику принятия организационно-управленческих решений, структуру, стадии протекания и методы разрешения трудовых конфликтов в организации.

**Уметь:** оценивать последствия принятых организационно-управленческих решений и нести за них ответственность с позиции заинтересованности в экономическом результате общественно-полезной деятельности организации;

**Владеть** навыками оценки влияния конфликтов на трудовую деятельность, практиками организации групповой работы, сотрудничества и продуктивного взаимодействия на основе разработки предложений по предотвращению и урегулированию конфликтов в экономической сфере с использованием профессионального инструментария контроля трудовых процессов (нормирование, эффективность труда, оплата труда, материальное стимулирование, др.).

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к дисциплинам *части, формируемой участниками образовательных отношений* направления подготовки 38.03.01 Экономика профиля «Экономика труда» и является дисциплиной по выбору студента.

## 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Объем дисциплины	Всего часов		
	Для очной формы обучения	Для очно-заочной формы обучения	Для заочной формы обучения
<b>Общая трудоемкость дисциплины (зачетных единиц/часов)</b>	3/108	3/108	
<b>Контактная работа – аудиторные занятия:</b>			
Лекции	8	8	
Семинары, практические занятия	16	12	
Лабораторные работы			
КтЗа, КтЭк, КонсЭ	2	2	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего с промежуточной аттестацией)</b>	82	86	
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)</b>	Зачет	Зачет	

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 5.1 Содержание дисциплины (модуля)

#### Тема 1. Сущность и структура организационного конфликта

Сущность конфликта. Структура и формула конфликта. Классификация конфликтов: типы, уровни. Причины возникновения конфликтов, функции,

динамика. Субъекты и объекты конфликта. Личностные особенности субъектов конфликта. Типы "трудных" в общении (конфликтные личности, конфликтогены), принципы общения с конфликтными личностями.

Позитивные типы личности в общении. Межличностные конфликты, психологические признаки, классификация структура, причины, формы протекания, уровни развития, способы разрешения. Межгрупповые, групповые конфликты, их структура. Пути разрешения конфликта между личностью и группой. Понятия моббинг и буллинга: сходство и различие.

## **Тема 2. Проблемные поля конфликтов и конфликт в организации.**

Проблемные поля конфликтов: межэтнических, межкультурных, межконфессиональных, межгосударственных, идеологическиз, политических, глобальных, региональных и др.. Виды конфликтов в организации: трудовые инновационные, управленческие организационные.

Проблемные ситуаций: становление карьеры, индивидуальные пути развития личности, жизненный опыт, этапы внутреннего роста, иерархии жизненных ценностей, мотивация трудовой деятельности, профессиональная ориентация и реориентация.

Конфликты профессиональеой сферы: этапы, факторы, проблемы профессионального становления субъекта труда.

Внутрипрофессиональные конфликты: виды и особенности конфликтов в профессиях, разного уровня квалификации, ролевые и трудовые конфликты.

Виды ситуаций: конфликты трудовой деятельности, конфликты поведения, конфликты отношения, причины. Принципы управления трудовыми конфликтами. Конфликтное взаимодействие в трудовом процессе.

Профессиональная деятельность и деформации личности,  
Консультативная практика.

## **Тема 3. Внутриличностные конфликты и организационное взаимодействие**

Генезис, диагностика проявления и способы разрешения. Понятие, особенности, показатели внутриличностного конфликта в когнитивной, эмоциональной и поведенческой сферах личности. Теории организации, организационного взаимодействия и поведение личности в конфликте

Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика.

Стратегии поведения личности в конфликте. Виды внутриличностных конфликтов: мотивационный, нравственный, конфликт нереализованного желания, ролевой (внутриролевые, межролевые), адаптационный и конфликт неадекватной самооценки, способы разрешения, Формы проявления внутриличностных конфликтов и их симптомы: неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализм.

Способы разрешения внутриличностных конфликтов и их содержание: компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение, коррекция.

Особенности возникновения внутриличностных конфликтов и их преодоления у представителей различных видов профессиональной

деятельности: экономиста, менеджера, юриста, социального работника, специалиста PR, психолога, педагога, медика.

#### **Тема 4. Прогнозирование и предупреждение трудовых конфликтов**

Способы прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности и социально-психологические условия прогнозирования и профилактики конфликтов.

Самоконтроль и саморегуляция. Уважение, прагматизм, доверие. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия.

Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами в организации.

Предупреждение конфликтов. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.

#### **Тема 5. Управление трудовыми конфликтами: технологии регулирования, предотвращения и разрешения конфликтов**

Содержание управления конфликтами. Основные этапы управления или стимулирование конфликта. Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта.

Стратегии и алгоритм управления конфликтами. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий. Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации. Силовые способы управления конфликтом. Локализация и фрагментация конфликта.

Управление конфликтующей системой. Структурные способы управления конфликтом. Замена объекта конфликта. Административный ресурс. Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием: общие исходные положения, технологические процедуры, технологический инструментарий, этапы внедрения, критерии и методы «замера» результатов.

##### **Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов**

Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров.

Методика «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственно-этические принципы.

Методика «позиционных переговоров», специфика, возможности, ограничения.

Методика «альтернативных переговоров», характеристика, условия применения, основные принципы. «Мета-игра» как способ ведения переговоров: основные характеристики, преимущества, ограничения и условия использования. Процедура переговоров. Роли участников переговорного процесса. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности.

Менеджер как посредник. Требования, предъявляемые к личности посредника. Типы посредников.

## 5.2 Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий

**Общая трудоемкость изучения дисциплины по учебному плану: 3.Е. (часов) 3 (108)**

Форма обучения	<u>Очная</u>	<u>Вид контроля</u>	<u>Зачет</u>
Форма обучения	<u>Очно – заочная</u>	<u>Вид контроля</u>	<u>Зачет</u>
Форма обучения	<u>Заочная</u>	<u>Вид контроля</u>	

№ п.п.	Порядковый номер темы в соответствии с разделом 5.1 РПД	Очная				Очно-заочная				Заочная			
		Аудиторная (контактная)			СРС	Аудиторная (контактная)			СРС	Аудиторная (контактная)			СРС
		Л	Пр/С	ЛР		Л	Пр/С	ЛР		Л	Пр/С	ЛР	
1.	Тема 1.	1	2		10	1	2		14				
2.	Тема 2.	1	2		20	1	2		20				
3.	Тема 3.	2	4		12	2	2		12				
4.	Тема 4.	2	4		20	2	4		20				
5.	Тема 5.	2	4		20	2	2		20				
6.	Консультации (контактная)	0	2		0	0	2		0				
7.	Промежуточная аттестация (часов)	0	0		0	0	0		0				
<b>ВСЕГО ЧАСОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>		<b>8</b>	<b>18</b>		<b>82</b>	<b>8</b>	<b>14</b>		<b>86</b>				

## 6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### Тема 1. Сущность и структура организационного конфликта

*Список литературы по теме.*

1) Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для академического бакалавриата/ С. М. Емельянов.— 2-е изд., испр. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 219 с.

2) Лоикова З.А., Мазанова А.В. Роль субординации в управлении конфликтами // УПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЕМ ПЕРСОНАЛА. — 2020. — №1. — С.56–62. URL: [HTTPS://GREBENNIKON.RU/ARTICLE-TZ5N.HTML](https://grebennikon.ru/article-tz5n.html)

3) Пекара Э. НЕ УХОДИТЕ ОТ КОНФЛИКТА: ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ КОНСТРУКТИВНЫХ КОМАНД // УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ И ПРОГРАММАМИ. — 2016. — №3. — С.182–189. URL: [HTTPS://GREBENNIKON.RU/ARTICLE-MSNQ.HTML](https://grebennikon.ru/article-msnq.html)

4) Долженко Р.А. HR-АНАЛИТИКА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ПО РАБОТЕ С ПЕРСОНАЛОМ // МОТИВАЦИЯ И ОПЛАТА ТРУДА. — 2019. — №2. — С.112–122. URL: [HTTPS://GREBENNIKON.RU/ARTICLE-361R.HTML](https://grebennikon.ru/article-361r.html)

5) Трудовой кодекс Российской Федерации, - М.: Издательство "Эксмо", 2021 – 272 с.

Вопросы для самопроверки (5-10 вопросов) (при необходимости):

1. Сущность конфликта.

2. Структура и формула конфликта.
3. Классификация конфликтов: типы, уровни. Причины возникновения конфликтов, функции, динамика.
4. Субъекты и объекты конфликта.
5. Личностные особенности субъектов конфликта. \

## **Тема 2. Проблемные поля конфликтов и конфликт в организации.**

*Список литературы по теме.*

1) Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для академического бакалавриата/ С. М. Емельянов.— 2-е изд., испр. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 219 с.

2) Лоикова З.А., Мазанова А.В. Роль субординации в управлении конфликтами // УПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЕМ ПЕРСОНАЛА. — 2020. — No1. — С.56–62. URL: [HTTPS://GREBENNIKON.RU/ARTICLE-TZ5N.HTML](https://grebennikon.ru/article-tz5n.html)

3) Долженко Р.А. HR-аналитика в деятельности подразделения по работе с персоналом // МОТИВАЦИЯ И ОПЛАТА ТРУДА. — 2019. — No2. — С.112–122. URL: [HTTPS://GREBENNIKON.RU/ARTICLE-361R.HTML](https://grebennikon.ru/article-361r.html)

3) Анучин А.А. Управление конфликтом в менеджменте: менеджер как медиатор // Менеджмент сегодня. — 2017. — No4. — С.304–322. URL: <https://grebennikon.ru/article-6s73.html>

4) Фомина М.А. Как снизить влияние стресса на командную работу // Управление развитием персонала. — 2021. — No1. — С.12–16. URL: <https://grebennikon.ru/article-h2pk.html>

5) <http://trudprava.ru/>

Вопросы для самопроверки (5-10 вопросов) (при необходимости):

1) Проблемные поля конфликтов: межэтнических, межкультурных, межконфессиональных, межгосударственных, идеологических, политических, глобальных, региональных и др..

2) Виды конфликтов в организации: трудовые инновационные, управленческие организационные.

3) Проблемные и конфликтные ситуации: становление карьеры, индивидуальные пути развития личности.

4) Жизненный опыт и конфликт

5) Этапы внутреннего роста, иерархии жизненных ценностей, мотивация трудовой деятельности, профессиональная ориентация и реориентация.

## **Тема 3. Внутриличностные конфликты и организационное взаимодействие**

*Список литературы по теме.*

1) Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для академического бакалавриата/ С. М. Емельянов.— 2-е изд., испр. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 219 с.

2) Лоикова З.А., Мазанова А.В. Роль субординации в управлении конфликтами // УПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЕМ ПЕРСОНАЛА. — 2020. — No1. — С.56–62. URL: [HTTPS://GREBENNIKON.RU/ARTICLE-TZ5N.HTML](https://grebennikon.ru/article-tz5n.html)

3) Долженко Р.А. HR-АНАЛИТИКА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ПО РАБОТЕ С ПЕРСОНАЛОМ // МОТИВАЦИЯ И ОПЛАТА ТРУДА. — 2019. — No2. — С.112–122. URL: [HTTPS://GREBENNIKON.RU/ARTICLE-361R.HTM](https://grebennikon.ru/article-361r.htm)

4) Алистер М. Сверхпродуктивность. 20 инструментов для планирования жизни и быстрого достижения целей. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. — 160 с.

5) Фомина М.А. Как снизить влияние стресса на командную работу // Управление развитием персонала. — 2021. — No1. — С.12–16. URL: <https://grebennikon.ru/article-h2pk.html>

6). <http://www.fnpr.ru>

Вопросы для самопроверки (5-10 вопросов) (при необходимости):

- 1) Диагностика проявления и способы разрешения.
- 2) Понятие, особенности, показатели внутриличностного конфликта в когнитивной, эмоциональной и поведенческой сферах личности.
- 3) Теории организации, организационного взаимодействия и поведение личности в конфликте
- 4) Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика.
- 5) Стратегии поведения личности в конфликте. Формы проявления внутриличностных конфликтов и их симптомы: неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализм.

#### **Тема 4. Прогнозирование и предупреждение трудовых конфликтов**

*Список литературы по теме.*

1) Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для академического бакалавриата/ С. М. Емельянов.— 2-е изд., испр. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 219 с.

2) Лоикова З.А., Мазанова А.В. Роль субординации в управлении конфликтами // УПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЕМ ПЕРСОНАЛА. — 2020. — No1. — С.56–62. URL: [HTTPS://GREBENNIKON.RU/ARTICLE-TZ5N.HTML](https://grebennikon.ru/article-tz5n.html)

3) Пекара Э. НЕ УХОДИТЕ ОТ КОНФЛИКТА: ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ КОНСТРУКТИВНЫХ КОМАНД // УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ И ПРОГРАММАМИ. — 2016. — No3. — С.182–189. URL: [HTTPS://GREBENNIKON.RU/ARTICLE-MSNQ.HTML](https://grebennikon.ru/article-msnq.html)

4) Долженко Р.А. HR-АНАЛИТИКА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ПО РАБОТЕ С ПЕРСОНАЛОМ // МОТИВАЦИЯ И ОПЛАТА ТРУДА. — 2019. — No2. — С.112–122. URL: [HTTPS://GREBENNIKON.RU/ARTICLE-361R.HTML](https://grebennikon.ru/article-361r.html)

5) Алистер М. Сверхпродуктивность. 20 инструментов для планирования жизни и быстрого достижения целей. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. — 160 с.

Вопросы для самопроверки (5-10 вопросов) (при необходимости)

- 1). Способы прогнозирования и профилактики трудовых конфликтов.
- 2) Особенности и социально-психологические условия прогнозирования и профилактики конфликтов.
- 3) Самоконтроль и саморегуляция. Уважение, прагматизм, доверие. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия.

4) Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами в организации.

5) Предупреждение конфликтов.

### **Тема 5. Управление трудовыми конфликтами: технологии регулирования, предотвращения и разрешения конфликтов**

*Список литературы по теме.*

1) Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для академического бакалавриата/ С. М. Емельянов.— 2-е изд., испр. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 219 с.

2) Долженко Р.А. HR-АНАЛИТИКА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ПО РАБОТЕ С ПЕРСОНАЛОМ // МОТИВАЦИЯ И ОПЛАТА ТРУДА. — 2019. — No2. — С.112–122. URL: <https://grebennikon.ru/article-361r.html>

3) Ежова М.И. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЯ ПО ПРЕДОТВРАЩЕНИЮ И УРЕГУЛИРОВАНИЮ РАБОЧИХ КОНФЛИКТОВ // МОТИВАЦИЯ И ОПЛАТА ТРУДА. — 2017. — No1. — С.58–69

4) Алистер М. Сверхпродуктивность. 20 инструментов для планирования жизни и быстрого достижения целей. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. — 160 с.

5) Анучин А.А. Управление конфликтом в менеджменте: менеджер как медиатор // Менеджмент сегодня. — 2017. — No4. — С.304–322. URL: <https://grebennikon.ru/article-6s73.html>

6) Фомина М.А. Как снизить влияние стресса на командную работу // Управление развитием персонала. — 2021. — No1. — С.12–16. URL: <https://grebennikon.ru/article-h2pk.html>

7) <http://trudprava.ru/>; <http://www.fnpr.ru/>

Вопросы для самопроверки (5-10 вопросов) (при необходимости)

1) Содержание управления конфликтами.

2) Основные этапы управления или стимулирование конфликта.

3) Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта.

4) Стратегии и алгоритм управления конфликтами.

5) Управление конфликтующей системой. Структурные способы управления конфликтом. Замена объекта конфликта.

6) Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов

7) Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов.

8) Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса.

9) Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров.

10) Методика «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственно-этические принципы.

**Задания для самостоятельной работы (не >5 заданий) (обязательно):**

*Задание 1.*

Разработка практических рекомендаций по разрешению коллективного трудового спора.

*Задание 2.*

Разработка мероприятий по разрешению конкретной конфликтной ситуации в организации.

*Задание 3.*

Разработка инструментария для определения уровня конфликтности в организации.

**Тематика рефератов, докладов, эссе (не >5) (если по теме предусмотрено написание рефератов или докладов):**

1. Особенности взаимосвязи конфликтов на макро- и микроуровнях.
2. Роль руководителя в прогнозировании и профилактике конфликтов в организации.
3. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов, механизм возникновения конфликтов.
4. Прогнозирование конфликтов как форма стратегического управления.
5. Восприятие ситуации, особенности феномена восприятия ситуации. Осознание конфликтной ситуации.

## 7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

### Основная литература

№ п/п	Автор	Название	Издательство	Год	Наличие в ЭБС*
1.	Емельянов С. М.	Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для академического бакалавриата	Москва: Издательство Юрайт,	2018	URL: <a href="https://urait.ru/bcode/422773">https://urait.ru/bcode/422773</a>
2.	Лоикова З.А. Мазанова	Роль субординации в управлении конфликтами // Управление развитием персонаоа	А.ВURL:	2020	<a href="https://grebennikon.ru/article-tz5n.html">https://grebennikon.ru/article-tz5n.html</a>
3.	Долженко Р.А.	HR-аналитика в деятельности подразделения по работе с персоналом	Мотивация и оплата труда.	2019	URL: <a href="https://grebennikon.ru/article-361r.html">https://grebennikon.ru/article-361r.html</a>

\*ЭБС – электронно - библиотечная система

### Дополнительная литература

№ п/п	Автор	Название	Издательство	Год	Наличие в ЭБС
1.	Алистер М.	Сверхпродуктивность. 20 инструментов для	М: Манн, Иванов и	2021	

		планирования жизни и быстрого достижения целей	Фербер,		
2.	Анучин А.А.	Управление конфликтом в менеджменте: менеджер как медиатор	Менеджмент сегодня.	2017. №4. С.304–322.	URL: <a href="https://grebennikon.ru/article-6s73.html">https://grebennikon.ru/article-6s73.html</a>
3.	Фомина М.А.	Как снизить влияние стресса на командную работу	Управление развитием персонала.	2021. №1. С.12–16.	URL: <a href="https://grebennikon.ru/article-h2pk.html">https://grebennikon.ru/article-h2pk.html</a>

При разработке списка литературы необходимо учитывать требования образовательных стандартов по книгообеспеченности.

Для ФГОС 3++: «При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей), практик, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль) проходящих соответствующую практику».

### Нормативно правовые акты, материалы судебной практики (для юридических дисциплин)

№ п/п	Название	Принят	Источник
1.	Трудовой кодекс Российской Федерации,	Федеральным законом № 197-ФЗ от 30 декабря 2001 г. действующая ред. на 1 октября 2021 г.	-М.: Издательство "Эксмо", 2021 – 272 с.

### 8. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И ИНТЕРНЕТ - РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№ п/п	Интернет ресурс (адрес) Название программы/Системы	Описание ресурса Описание программы/Системы
1.	<a href="http://trudprava.ru/">http://trudprava.ru/</a>	Центр социально-трудовых прав
2.	<a href="http://www.kodeks.net">www.kodeks.net</a>	Нормативно-правовая база данных
3.	<a href="http://www.fnpr.ru/">http://www.fnpr.ru/</a>	Федерация независимых профсоюзов России

В список включается перечень лицензионных баз данных, информационно-справочных и поисковых систем (по профилю образовательных программ).

Например: 1. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) Справочная правовая система «КонсультантПлюс».

2. Справочная правовая система «Гарант»

## **9. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Помещения, в которых проводятся занятия, представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий. Данные аудитории оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Компьютеры, информационно-телекоммуникационные сети, аппаратно-программные и аудиовизуальные средства, находящиеся в учебных аудиториях:**

- ноутбук Lenovo B50 (для преподавателя) с выходом в сеть интернет;
- проектор EPSON EB-W22 (проектор SANYO PRO xtrax);
- акустическая система Microlab;
- экран для проектора;
- доска маркерная (ученическая доска);

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой и имеют возможность подключения к сети интернет и обеспечивают доступ к электронной информационно-образовательной среде академии.

### **Методические указания по выполнению лекционных занятий**

Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям: «конфликт», «трудовой конфликт», «профилактика трудовых конфликтов», «методы регулирования трудовых конфликтов» «конструктивный конфликт», «деструктивный конфликт».

### **Методические указания по выполнению практических занятий**

Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.). Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.

### **Методические указания по подготовке к зачету**

Наиболее ответственным этапом в обучении студентов является экзаменационная сессия. На ней студенты отчитываются о выполнении учебной программы, об уровне и объеме полученных знаний. Это государственная отчетность студентов за период обучения, за изучение учебной дисциплины, за весь вузовский курс. Поэтому так велика их ответственность за успешную сдачу экзаменационной сессии. На сессии студенты сдают экзамены или

зачеты. Зачеты могут проводиться с дифференцированной отметкой или без нее, с записью «зачтено» в зачетной книжке.

Залогом успешной сдачи всех зачетов являются систематические, добросовестные занятия студента. Однако это не исключает необходимости специальной работы перед сессией и в период сдачи зачетов. Специфической задачей студента в период экзаменационной сессии являются повторение, обобщение и систематизация всего материала, который изучен в течение года.

Начинать повторение рекомендуется за месяц-полтора до начала сессии. Прежде чем приступить к нему, необходимо установить, какие учебные дисциплины выносятся на сессию и, если возможно, календарные сроки каждого зачета.

Установив выносимые на сессию дисциплины, необходимо обеспечить себя программами. В основу повторения должна быть положена только программа. Не следует повторять ни по билетам, ни по контрольным вопросам. Повторение по билетам нарушает систему знаний и ведет к механическому заучиванию, к "натаскиванию". Повторение по различного рода контрольным вопросам приводит к пропускам и пробелам в знаниях и к недоработке иногда весьма важных разделов программы.

Повторение - процесс индивидуальный; каждый студент повторяет то, что для него трудно, неясно, забыто. Поэтому, прежде чем приступить к повторению, рекомендуется сначала внимательно посмотреть программу курса, установить наиболее трудные, наименее усвоенные разделы и выписать их на отдельном листе.

В процессе повторения анализируются и систематизируются все знания, накопленные при изучении программного материала: данные учебника, записи лекций, конспекты прочитанных книг, заметки, сделанные во время консультаций или семинаров, и др. Ни в коем случае нельзя ограничиваться только одним конспектом, а тем более, чужими записями. Всякого рода записи и конспекты - вещи сугубо индивидуальные, понятные только автору. Готовясь по чужим записям, легко можно впасть в очень грубые заблуждения.

Само повторение рекомендуется вести по темам программы и по главам учебника. Закончив работу над темой (главой), необходимо ответить на вопросы учебника или выполнить задания, а самое лучшее - воспроизвести весь материал.

Есть целый ряд принципов («секретов»), которыми следует руководствоваться при подготовке к зачету.

Первый - подготовьте свое рабочее место, где все должно способствовать успеху: тишина, расположение учебных пособий, строгий порядок.

Второй - сядьте удобнее за стол, положите перед собой чистые листы бумаги, справа - тетради и учебники. Вспомните все, что знаете по данной теме, и запишите это в виде плана или тезисов на чистых листах бумаги слева. Потом проверьте правильность, полноту и последовательность знаний по тетрадям и учебникам. Выпишите то, что не сумели вспомнить, на правой стороне листов и там же запишите вопросы, которые следует задать преподавателю на консультации. Не оставляйте ни одного неясного места в своих знаниях.

Третий - работайте по своему плану. Вдвоем рекомендуется готовиться только для взаимопроверки или консультации, когда в этом возникает необходимость.

Четвертый - подготавливая ответ по любой теме, выделите основные мысли в виде тезисов и подберите к ним в качестве доказательства главные факты и цифры. Ваш ответ должен быть кратким, содержательным, концентрированным.

Пятый - помимо повторения теории не забудьте подготовить практическую часть, чтобы свободно и умело показать навыки работы с текстами, картами, различными пособиями, решения задач и т.д.

Шестой - установите четкий ритм работы и режим дня. Разумно чередуйте труд и отдых, питание, нормальный сон и пребывание на свежем воздухе.

Седьмой - толково используйте консультации преподавателя. Приходите на них, продуктивно поработав дома и с заготовленными конкретными вопросами, а не просто послушать, о чем будут спрашивать другие.

Восьмой - бойтесь шпаргалки - она вам не прибавит знаний.

Девятый - не допускайте как излишней самоуверенности, так и недооценки своих способностей и знаний. В основе уверенности лежат твердые знания. Иначе может получиться так, что вам достанется тот единственный вопрос, который вы не повторили.

Десятый - не забывайте связывать свои знания по любому предмету с современностью, с жизнью, с производством, с практикой.

При подготовке к зачетам необходимо еще раз проверить себя на предмет усвоения основных категорий и ключевых понятий курса.

## **10. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

### **1. Стандартные методы обучения:**

- лекции;
- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- лабораторные работы;
- письменные или устные домашние задания;
- расчетно-аналитические, расчетно-графические задания;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим/лабораторным занятиям, выполнение указанных выше письменных/устных заданий, работа с литературой.

*(необходимо указать методы обучения, используемые при освоении дисциплины).*

**2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:**

- интерактивные лекции;
- компьютерные симуляции;
- анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода и имитационных моделей;
- деловые и ролевые игры;
- круглые столы;
- групповые дискуссии и проекты;
- психологические и иные тренинги;
- обсуждение результатов работы студенческих исследовательских групп;
- участие в телеконференциях

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

№п/п	Подразделение	Фамилия	Подпись	Дата
1	Библиотека			