

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Иванов А.Г.

подпись

«Иванов»

2017г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.7.2 Регулирование конфликтов в социально-трудовой сфере

Направление подготовки **38.03.03 – Управление персоналом**
код и наименование направления подготовки/специальности

Направленность (профиль) Общий профиль
(наименование направленности (профиля) специализации)

Программа подготовки прикладная
(академическая /прикладная)

Форма обучения очная
(очная, очно-заочная, заочная)

Квалификация (степень) выпускника бакалавр
(бакалавр, магистр, специалист)

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.7.1 Регулирование конфликтов в социально-трудовой сфере составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»

Программу составила: М.А.Коробкина , доцент, к.социол.наук



Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры управления персоналом и организационной психологии протокол № 12 « 03 » мая 2017 г.

Заведующий кафедрой (разработчика)
А.А. Лузаков


подпись

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры управления персоналом и организационной психологии протокол № 12 « 03 » мая 2017 г.

Заведующий кафедрой (разработчика)
А.А. Лузаков


подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии протокол № 06 « 04 » мая 2017 г.

Председатель УМК факультета
Кимберг А.Н.



подпись

Рецензенты:

Ожигова Л.Н – д.психол.н., профессор кафедры психологии личности и общей психологии КубГУ

Лунёва В.И. – начальник отдела персонала ООО СП «Сталкер»

Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель дисциплины. Целями освоения дисциплины Б1.В.ДВ.7.1 «Регулирование конфликтов в социально-трудовой сфере» является анализ социально-экономические проблемы и процессы в организации, находить организационно–управленческие и экономические решения, разрабатывать алгоритмы их реализации и сформировать готовность нести ответственность за их результаты

Задачи дисциплины

Логика построения программы основана на необходимости в процессе изучения дисциплины решения следующих задач:

– сформировать знания содержания основных разделов Социального права, Миграционного права, касающихся социально-трудовой сферы, содержания основных документов Международного трудового права (Конвенция МОТ)

– овладеть навыками работы с внешними организациями (Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, Пенсионным фондом Российской Федерации, Фондом социального страхования Российской Федерации, Федеральным фондом обязательного медицинского страхования, Федеральной службой по труду и занятости, кадровыми агентствами, службами занятости населения)

–сформировать способности использовать нормативные правовые акты в своей профессиональной деятельности, анализировать социально-экономические проблемы и процессы в организации, находить организационно-управленческие и экономические решения, разрабатывать алгоритмы их реализации и готовностью нести ответственность за их результаты

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Регулирование конфликтов в социально-трудовой сфере» относится к дисциплинам по выбору Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. Опирается на знания, относящиеся к другим научным дисциплинам, таким как «Управление персоналом организации», «Рынок труда», «Экономика и социология труда».

Знания, полученные при изучении дисциплины «Регулирование конфликтов в социально-трудовой сфере» необходимы при изучении таких дисциплин, как «Регулирование внутрифирменного рынка труда», «Управление социальным развитием организации».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся профессиональных компетенций ОК- 6, ПК- 30, ПК- 32

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОПК- 6	владение культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	комплекс инструментов и технологий культуры мышления, способности к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации	разрабатывать и эффективно ставить цели и выбирать пути ее достижения, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия	комплексом методов и технологий отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения
2.	ПК- 30	знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике	принципы диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации	анализировать принципы диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации	навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации
3.	ПК- 32	владение навыками диагностики	владение навыками диагностики	использовать навыки диагностики	навыками диагностик и

№ п.п.	Индекс компете нции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
		организационно й культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношен ий в организации	организац ионной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотнош ений в организации	организац ионной культуры на практике	организац ионной культуры и умением применять их на практике

2 Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы (144 часа). (для студентов ОФО)

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры (часы)			
		8			
Аудиторные занятия (всего)	48	48			
В том числе:					
Занятия лекционного типа	24	24			
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	24	24			
Иная контактная работа:	-	-			
Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6			
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	0,3			
Самостоятельная работа (всего)	63	63			
В том числе:					
<i>Курсовая работа</i>	-	-			
<i>Проработка учебного (теоретического) материала</i>	23	23			
<i>Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)</i>	10	10			
<i>Разбор конкретных ситуаций (РКС)</i>	20	20			

Эссе	10	10			
Подготовка к текущему контролю					
Контроль:					
Подготовка к экзамену	26,7	26,7			
Общая трудоемкость час	144	144			
в том числе					
контактная работа	54,3	54,3			
зач. ед.	4	4			

2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины. Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре (для студентов ОФО)

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов ОФО			
		Всего	Аудиторная работа		СРС
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1.	Теоретические аспекты регулирования конфликтов в социально-трудовой сфере.	37	8	8	21
2.	Механизм регулирования конфликтов в социально-трудовой сфере	37	8	8	21
3.	Регулирование конфликтов в социально-трудовой сфере: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. Коммуникативные основы социального диалога.	37	8	8	21
	Итого		24	24	63

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Теоретические аспекты	Актуальность идеи социального партнёрства в современных	Степень участия в интерактивных

	регулируем ия конфликтов в социально- трудовой сфере.	концепциях управления персоналом. Категории: «доверие», «поддержка», «консенсус» и «диалог», как основа социального партнёрства в трудовых коллективах. Понятие и принципы социального партнёрства.	формах аудиторной работы: дискуссия по проблемам владения культурой мышления, способности к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностям отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения
2	Механизм регулирования конфликтов в социально-трудовой сфере	Особенности механизма социального партнёрства в Российской Федерации. Формы социального партнёрства. Основные черты социального партнёрства. Цели и социальная направленность социального партнёрства. Технологии реализации механизма социального партнёрства. Профсоюзы, как субъекты социального партнёрства. Объединения работодателей и предпринимателей в системе социального партнёрства. Роль государства в системе социального партнёрства. Проблемы взаимодействия субъектов социального партнёрства.	Степень участия в групповой аудиторной работе по выработке критериев возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации
3	Регулирование конфликтов	Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения Система	Проработка учебного (теоретического)

	<p>в социально-трудовой сфере: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. Коммуникативные основы социального диалога.</p>	<p>внутрифирменного информирования. Связи с общественностью в организациях. Общественность организации. Контактные аудитории. Отношения с общественностью. Средства и методы связи с общественностью организации.</p>	<p>материала с опорой на владение навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации</p>
--	--	---	--

2.3.2 Задание семинарского типа

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Теоретические аспекты регулирования конфликтов в социально-трудовой сфере.	Исторические корни социального партнёрства в РФ. Стороны социального партнёрства в организациях. Организационно-правовые основы социального партнёрства.	Групповая работа над кейсом «Социальное партнёрство в социально-трудовой сфере»
2	Механизм регулирования конфликтов в социально-трудовой сфере	Порядок ведения коллективных переговоров. Урегулирование разногласий. Подготовка к переговорам. Введение проблемы. Модели и методы переговорного процесса. Переговоры как система. Техники делового общения. Коллективные договоры и соглашения. Содержание и структура коллективного договора. Действие коллективного договора, порядок изменения и дополнения. Соглашения. Виды соглашений. Действие	Презентация проекта «Нормативно-правовые акты социального партнёрства»

		соглашения, порядок изменения и дополнения. Ответственность сторон социального партнёрства.	
3	Регулирование конфликтов в социально-трудовой сфере: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. Коммуникативные основы социального диалога.	Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения Система внутрифирменного информирования. Связи с общественностью в организациях. Общественность организации. Контактные аудитории. Отношения с общественностью. Средства и методы связи с общественностью организации.	Выполнение индивидуальных заданий. Кейс «Социальные конфликты в организации»

2.3.3 Лабораторные занятия — не предусмотрены

2.3.4 Курсовые работы – не предусмотрены

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
	Проработка учебного (теоретического) материала	Методические рекомендации для студентов направления управление персоналом по выполнению письменных работ, утвержденные кафедрой управления персоналом и организационной психологией, протокол № 12 от 03.05.2017 г.
	Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	
1.	Реферат	
	Эссе	
	Подготовка к	

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах определяется главной целью программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин: Проблемная лекция, лекция-дискуссия, организация совместного решения проблем, анализ конкретных ситуаций, семинар-дискуссия, тестирование.

На этапе изучения первых двух разделов, которые носят в большей степени теоретический характер используются групповые и самостоятельные формы работы, направленные на осмысление сложных неструктурированных проблем предмета обучения, формирование собственной аргументированной позиции по проблемным аспектам изучаемой темы. Здесь используются такие образовательные технологии как

- работа в малых группах/парах по разбору конкретных ситуаций;
- лекция с элементами дискуссии;

Последующие разделы для решения поставленных целей в рамках учебной дисциплины требуют использования методов обучения, направленных на формирование умений и навыков специальной аналитики, группового взаимодействия и самостоятельного решения задач. Для этого внедрены следующие образовательные технологии:

1. Проведение проблемного семинара, в рамках которого студенты решают двуединую задачу: а) получают знания по очередной теме учебного модуля; б) адаптируют их к структуре кейс-стади разрабатываемой аналитической записки.

2. Аналитические технологии являются, с одной стороны, уникальными для данного учебного курса интерактивными образовательными технологиями, в основе которых лежит метод анализа

документов; с другой, составной частью практической проектной деятельности, связанной с организацией труда персонала.

3. Подготовка и презентация индивидуальной аналитической записки предполагает интеграцию всех аналитических умений и навыков в рамках одного содержательного задания, позволяющего оценить эффективность реализуемых проектов и разработать практические рекомендации, направленные на научную организацию труда персонала.

4. Индивидуальные и групповые консультации. Индивидуальные консультации проводятся раз в неделю после учебных занятий посредством предметного диалога преподавателя со студентом по различным содержательным и организационным вопросам учебного модуля.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

Занятия, проводимые с использованием интерактивных технологий

Семестр	Вид занятия (Л, ПЗ, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
8	Л	Лекция с элементами педагогической эвристики, лекция-консультация	6
	ПЗ	Беседы, разбор ситуаций, презентация докладов, сообщений в формате мини-конференции	6
Итого:			12

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА дискуссионных вопросов:

- 1 Теоретико-концептуальные основы социального партнерства.
- 2 Формирование и эволюция теории социального партнерства.
- 3 Идеи современного социального партнерства.
- 4 Сущность и содержание категории социального партнёрства в науке и практике.
- 5 Актуальность идеи социального партнёрства в современных концепциях управления персоналом.
- 6 Категории: «доверие», «поддержка», «консенсус» и «диалог», как основа социального партнёрства в трудовых коллективах.
- 7 Понятие социального партнёрства с социально-трудовой сфере.
- 8 Объект и предмет социального партнёрства.
- 9 Принципы социального партнёрства.

- 10 Развитие социального партнёрства в социально-трудовой сфере в РФ.
- 11 Стороны социального партнёрства в организациях.
- 12 Особенности механизма социального партнёрства в Российской Федерации.
- 13 Формы социального партнёрства.
- 14 Основные черты социального партнёрства.
- 15 Цели и социальная направленность социального партнёрства.
- 16 Технологии реализации механизма социального партнёрства.
- 17 Профсоюзы, как субъекты социального партнёрства;
- 18 Объединения работодателей и предпринимателей в системе социального партнёрства;
- 19 Роль государства в системе социального партнёрства;
- 20 Проблемы взаимодействия субъектов социального партнёрства.
- 21 Порядок ведения коллективных переговоров;
- 22 Урегулирование разногласий. Подготовка к переговорам.
- 23 Введение проблемы. Модели и методы переговорного процесса.
- 24 Переговоры как система.
- 25 Техники делового общения.
- 26 Коллективные договора и соглашения.
- 27 Содержание и структура коллективного договора.
- 28 Действие коллективного договора, порядок изменения и дополнения.
- 29 Соглашения. Виды соглашений. Действие соглашения, порядок изменения и дополнения.
- 30 Ответственность сторон социального партнёрства.
- 31 Природа социального конфликта.
- 32 Экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения конфликтов.

Раздел 1. Кейс «Социальное партнёрство в социально-трудовой сфере»

Описание ситуации

Подчиненный (коллега) игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

Постановка задачи

Как вы поступите с этим подчиненным (коллегой) в дальнейшем?

1. Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, примените обычные административные меры наказания.

2. В интересах дела постараетесь вызвать его на откровенный разговор, попытаетесь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.

3. Обратитесь к коллективу, рассчитывая на то, что его неправильное поведение будет осуждено и к нему примут меры общественного воздействия.

4. Попытайтесь вначале разобраться в том, не совершаете ли вы сами ошибок во взаимоотношениях с подчиненным (коллегой), а потом уже решите, как поступить.

Описание ситуации

В трудовой коллектив, где существует конфликт между двумя группами по поводу внедрения нового стиля руководства, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Постановка задачи

Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

1. Установить тесный контакт со сторонниками нововведений и, не принимая всерьез доводы приверженцев старого стиля работы, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на несогласных силой своего примера и примера других.

2. Попытайтесь разубедить и привлечь на свою сторону приверженцев прежнего стиля работы, противников новаций, воздействовать на них аргументами в процессе дискуссии.

3. Выбрать наиболее авторитетных членов коллектива, поручить им разобраться в сложившейся ситуации и предложить меры по ее нормализации, опираясь на поддержку администрации, профсоюза и т.д.

4. Изучить перспективы развития коллектива, поставить перед коллективом новые задачи совместной трудовой деятельности, опираясь на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Описание ситуации

Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8 : 15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас.

Постановка задачи

Как вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.

2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.

3. Поздоровайтесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»

4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.

Описание ситуации

Вы — руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать?

Постановка задачи

Как вы ответите на звонок?

1. «Действуйте согласно инструкции. Прочитайте ее, она лежит у меня на столе и сделайте все, что требуется».
2. «Доложите о случившемся вахтеру. Составьте акт на поломку оборудования, пострадавший пусть идет к дежурной медсестре. Завтра разберемся».
3. «Без меня ничего не предпринимайте. Сейчас я приеду и разберусь».
4. «В каком состоянии пострадавший? Если необходимо, вызовите врача».

Описание ситуации

Однажды вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей о том, как лучше строить отношения с подчиненными. Одна из точек зрения вам понравилась больше всего.

Постановка задачи

Какая и почему?

1. «Чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности».
2. «Все это мелочи. Главное в оценке людей — это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено».
3. «Успеха в руководстве можно добиться лишь в том случае, если подчиненные доверяют своему руководителю, уважают его».
4. «Это правильно, но все же лучшими стимулами в работе являются четкий приказ, приличная зарплата, заслуженная премия».

Описание ситуации

Вы — начальник цеха (отдела). После реорганизации вам необходимо срочно перекомплектовать несколько бригад (бюро) согласно своему штатному расписанию.

Постановка задачи

По какому пути вы пойдете и почему?

1. Возьмитесь за дело сами, изучите все списки и личные дела работников цеха (отдела), предложите свой проект на собрании коллектива.
2. Предложите решать этот вопрос службе управления персоналом — ведь это их работа.
3. Во избежание конфликтов предложите высказать свои пожелания всем заинтересованным лицам, создадите комиссию по комплектованию новых бригад (бюро).
4. Сначала определите, кто будет возглавлять новые бригады (бюро) и участки, затем поручите этим людям подать свои предложения по составу бригад (бюро).

Описание ситуации

Вы недавно работаете начальником цеха (отдела) на крупном промышленном предприятии (на эту должность перешли из другой организации). Еще не все знают вас в лицо. До обеденного перерыва 2 ч. Идя по коридору, вы видите трех рабочих (работников) вашего цеха (отдела),

которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания. Возвращаясь через 20 мин, видите ту же картину.

Постановка задачи

Как вы себя поведете?

1. Остановитесь, дадите понять рабочим (работникам), что вы новый начальник цеха (отдела). Вскользь заметите, что беседа их затянулась и пора браться за дело.

2. Спросите, кто их непосредственный начальник, вызовите его к себе в кабинет.

3. Сначала поинтересуетесь, о чем идет разговор, затем представитесь и спросите, нет ли у них каких-либо претензий к администрации. После этого предложите пройти в цех (отдел) на рабочее место.

4. Прежде всего представитесь, поинтересуетесь, как обстоят дела в их бригаде (бюро), как загружены работой, что мешает работать. Возьмете этих рабочих (работников) на заметку.

ОПК-6 – владение культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения

Раздел 2. Проект «Нормативно-правовые акты социального партнёрства»

Задание: разработать проект «Соглашения в системе социального партнёрства. Порядок разработки и заключения. Действие соглашения»

Лекционный материал для выполнения проекта.

Соглашение. Виды соглашений

(в ред. Федерального закона от 30.06.2006 N 90-ФЗ)

Соглашение - правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения и устанавливающий общие принципы регулирования связанных с ними экономических отношений, заключаемый между полномочными представителями работников и работодателей на федеральном, межрегиональном, региональном, отраслевом (межотраслевом) и территориальном уровнях социального партнерства в пределах их компетенции.

По договоренности сторон, участвующих в коллективных переговорах, соглашения могут быть двусторонними и трехсторонними.

Соглашения, предусматривающие полное или частичное финансирование из соответствующих бюджетов, заключаются при обязательном участии соответствующих органов исполнительной власти или органов местного самоуправления, являющихся стороной соглашения.

В зависимости от сферы регулируемых социально-трудовых отношений могут заключаться соглашения: генеральное, межрегиональное,

региональное, отраслевое (межотраслевое), территориальное и иные соглашения.

Статья 46. Содержание и структура соглашения

Содержание и структура соглашения определяются по договоренности между представителями сторон, которые свободны в выборе круга вопросов для обсуждения и включения в соглашение.

В соглашение могут включаться взаимные обязательства сторон по следующим вопросам:

- оплата труда;
- условия и охрана труда;
- режимы труда и отдыха;
- развитие социального партнерства;
- иные вопросы, определенные сторонами.

(часть вторая введена Федеральным законом от 30.06.2006 N 90-ФЗ)

ПК-30 – знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике

Раздел 3. Кейс «Социальные конфликты в организации»

Описание ситуации.

1 Компания, торгующая компьютерным оборудованием, является лидером в своем рыночном сегменте. Организация состоит из нескольких отделов, каждый из которых специализируется на решении тех или иных вопросов. Мария Антонова, руководитель одного из подразделений компании и талантливый сотрудник, в свое время стояла у истоков создания своего отдела. В один прекрасный момент выясняется, что Мария уходит в декретный отпуск. Естественно в компании возникает вопрос, кого ставить на ее место?

2 Поразмыслив над сложившейся ситуацией, руководство решает найти Марии замену. Подходящая кандидатура тоже нашлась практически сразу - в соседнем отделе работает подающий надежды, перспективный, с явными задатками лидера менеджер по продажам Павел Семенов. Руководство принимает решение, что перед уходом в отпуск Мария передает дела Павлу. После ухода Марии новоиспеченный руководитель отдела с явным интересом и энтузиазмом включается в работу, познает специфику нового для него подразделения компании.

3 Проходит некоторое время, и Мария собирается из декретного отпуска обратно в офис. Руководство в замешательстве. С одной стороны, Мария, являясь прекрасным работником, так и осталась непревзойденным лидером для коллектива своего отдела. При этом немаловажное значение имеет тот

факт, что именно ее сотрудники хотят видеть в качестве своего руководителя. С другой стороны, Павел - лояльный сотрудник, инициативный, мотивированный на работу в этой компании. Кроме того, он явно вырос из своей прежней должности менеджера по продажам. Понимая, что в компании нет места для его продвижения, руководство все же не хочет расставаться с Павлом.

4 Что в данной ситуации следует предпринять начальству? Как повести себя по отношению к Марии и Павлу? Существует ли способ безболезненно разрешить конфликт и сохранить обоих сотрудников, ведь они оба так дороги компании?

Постановка задачи: Таким образом, перед вами организационный, правовой и личностный конфликт, в решении которого вы можете продемонстрировать свой профессионализм, мудрость, а, возможно, и человечность.

ПК-32 - владение навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации

Примерная тематика вопросов для итогового контроля:

1. Сущность, субъекты и институты социального партнерства в РФ.
2. Теоретико-концептуальные основы социального партнерства.
3. Политика социального партнерства и проблемы развития кадрового потенциала.
4. Система социального партнерства: объекты, сферы, предметы, средства, методы.
5. Тенденции и проблемы развития социального партнерства.
6. Социальное партнерство как фактор становления открытого гражданского общества.
7. Социальное партнёрство, как фактор стабильности организации.
8. Правовые основы социального партнерства: отечественный опыт.
9. Система соглашений, коллективных договоров как нормативно-правовая основа социального партнерства.
10. Социальное партнерство в России: тенденции и перспективы развития.
11. Исторические корни социального партнёрства в РФ. Социальные условия и предпосылки возникновения социального партнерства.
12. Зарубежный опыт развития системы социального диалога.
13. Деятельность Международной организации труда (МОТ) по развитию социального партнерства.
14. Понятие и принципы социального партнёрства.
15. Система социального партнёрства и характеристика основных её элементов.
16. Формы социального партнёрства.
17. Механизм социального партнерства: переговорный процесс,

- процедуры согласования интересов, система контроля за выполнением договоров.
18. Коллективные договоры и соглашения.
 19. Технологии подготовки, принятия и реализации коллективных договоров, соглашений.
 20. Содержание и структура коллективного договора.
 21. Действие коллективного договора, порядок изменения и дополнения, контроль исполнения.
 22. Соглашения. Виды соглашений. Действие соглашения, порядок изменения и дополнения.
 23. Функции органов государственной власти, местного самоуправления в системе социального партнерства.
 24. Участие работников в управлении организацией. Ответственность сторон социального партнёрства.
 25. Функции и цели организаций работодателей (предпринимателей) в системе социального партнерства.
 26. Профсоюзы как институт в системе социального партнерства.
 27. Порядок ведения коллективных переговоров.
 28. Модели и методы переговорного процесса.
 29. Переговоры как система. Техники делового общения.
 30. Технологии ведения переговоров; примирительных процедур; подготовки и подписания соглашений, коллективных договоров.
 31. Тактические приёмы на переговорах.
 32. Основные факторы социальной среды организации.
 33. Потенциал организации, как фактор социального развития.
 34. Социальная инфраструктура: понятие и содержание.
 35. Условия и охрана труда. Социальная защита работников.
 36. Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения.
 37. Деятельность трехсторонних комиссий по регулированию социально-трудовых отношений.
 38. Деятельность социальных партнеров в регулировании трудовых споров и социальных конфликтов.
 39. Технологии регулирования социальных конфликтов: диагностика конфликта, переговоры, посредничество, примирение.
 40. Субъекты социального партнёрства.
 41. Коммуникационные основы социального диалога.
 42. Социальная(корпоративная) ответственность.

Критерии оценки:

«не/зачтено» - студент имеет фрагментарные представления о содержании вопросов, частично освоил понятийно-категориальный аппарат;

«зачтено» - студент демонстрирует общие знания по содержанию вопросов, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и эмпирическими фактами; студент демонстрирует системные знания о

содержании вопросов, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и эмпирическими фактами, формулирует аналитические обобщения и выводы.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

5.1 Основная литература:

1 Сафонов, В. А. Социальное партнерство [Электронный ресурс] : учебник для бакалавриата и магистратуры / Сафонов В. А. - М. : Юрайт, 2018. – 395 с. – <https://biblio-online.ru/book/83BCC8D4-FB43-4F46-9868-309C56CFC8D2>.

2 Башмаков, В.И. Управление социальным развитием персонала: учебник – М.,2014-17экз.

5.2 Дополнительная литература:

1 Валькович, О. Н. (КубГУ) Социальное партнерство: российская модель [Текст] : учебное пособие / О. Н. Валькович, С. Н. Трунин ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Кубанский гос. ун-т, Моск. ин-т экономики, менеджмента и права. - Москва : МИЭМП, 2009 ; [Краснодар] : [Кубанский государственный университет], 2009. - 351 с (2, из них: кх-1, чз-1)

2 Кязимов, К.Г. Социальное партнерство [Текст] : учебное пособие для студентов вузов / К. Г. Кязимов. - М. : Гардарики , 2008. - 271 с. (20, из них: уч-18, чз-2)

3 Лушникова, М. В. Социальное партнерство в сфере труда [Текст] : учебное пособие для студентов / М. В. Лушникова, А. М. Лушников ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федеральное агентство по образованию, Ярославский гос. ун-т им. П. Г. Демидова. - Ярославль : [ЯрГУ], 2008. - 426 с. (1, из них: чз-1)

4 Соловьев, А. В. Социальное партнерство [Текст] : комментарий к разделу II Трудового кодекса Российской Федерации / А. В. Соловьев. - М. : Альфа-Пресс, 2007. - 335 с (2, из них: наб-1, чз-1)

5 Зинченко, Г. П. Социальное партнерство [Текст] : учебник для студентов вузов / Г. П. Зинченко, И. И. Рогов. - М. : Дашков и К° : Академцентр , 2009. - 223 с. (30, из них: уч-28, чз-2)

6 Социальное партнерство государственных органов и неправительственных организаций как фундаментальный принцип гражданского общества [Текст] / М-во труда и социального развития ; Проект ТАСИС "Неправительственные организации социальной сферы" ;

Социально-технолог. ин-т ; Регион. обществ. организация "Союз социального благосостояния". - 2-е изд. - М. : [б. и.], 2002. - 254 с. (1, из них: упр-1)

5.3. Периодические издания:

- Журнал "Управление персоналом" [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.top-personal.ru>.
- Журнал «Кадровик» (panor.ru/journals/kadrovik/).
- Официальный сайт Национального союза кадровиков (<http://www.kadrovik.ru>)
- Информ. портал для специалистов по кадрам и управлению персоналом (<http://www.pro-personal.ru/>).
- Журнал «Человек и труд» (chelt.ru).
- портал "Менеджмент и маркетинг в бизнесе" (aup.ru).
- мониторинг рынка труда (<http://www.hrmonitor.ru/>).
- журнал «Работа с персоналом» (<http://www.hr-journal.ru/>).
- Оплата труда и мотивация персонала (электронный журнал) "[Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.zarplata.com>
- Федеральная служба государственной статистики РФ "[Электронный ресурс] – Режим доступа: www.gks.ru.
- информационный портал в области охраны труда "[Электронный ресурс] – Режим доступа: www.ohranatruda.ru.
- «Российская Информационная Система Охраны Труда» "[Электронный ресурс] – Режим доступа: www.risot.safework.ru.
- журнал «Вестник государственного социального страхования» "[Электронный ресурс] – Режим доступа: www.vgss.ru.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Каждый студент имеет доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимой для освоения дисциплины. Электронная информационно-образовательная среда обеспечена:

- доступом к рабочей программе дисциплины;
- к изданиям библиотечных систем и электронных образовательных ресурсов.

В ходе изучения дисциплины существует возможность использовать в образовательном процессе:

- Периодические издания: «Вестник психосоциальной и коррекционной реабилитационной работы», «Социальная педагогика», «Социальная работа», «Работа социального педагога в школе и микрорайоне», «Психологическая диагностика».

- Интернет-ресурсы:

1. Электронная библиотечная система "Университетская библиотека ONLINE" - [http:// www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)

2. Электронная библиотечная система издательства "Лань" - <http://e.lanbook.com/>
3. Электронная библиотечная система "Айбукс"- <http://ibooks.ru/>
4. Scopus - мультидисциплинарная реферативная база данных- <http://www.scopus.com/>
5. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников" - www.grebennikon.ru
6. Московский Фонд Карнеги - <http://www.carnegie.ru>
7. Научная электронная библиотека (НЭБ)- <http://www.elibrary.ru/>
8. Коллекция научных электронных журналов издательства Sage- <http://online.sagepub.com>

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем-лектором учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения с использованием интерактивных образовательных технологий (мультимедийных, лекции-дискуссии, лекции-демонстрации).

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом учебной дисциплины. Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде.

Задачи лекции заключаются в обеспечении формирования системы знаний по учебной дисциплине, в умении аргументированно излагать научный материал, в формировании профессионального кругозора и общей культуры, в отражении еще не получивших освещения в учебной литературе новых достижений науки, в оптимизации других форм организации учебного процесса.

Практические занятия – являются формой учебной аудиторной работы, в рамках которой формируются, закрепляются и представляются знания, умения и навыки, интегрирующие результаты освоения компетенций как в лекционном формате, так в различных формах самостоятельной работы. К каждому занятию преподавателем формулируются практические задания, требования и методические рекомендации к их выполнению, которые представляются в фонде оценочных средств учебной дисциплины.

Контроль самостоятельной работы: для студентов дневной и заочной формы обучения – текущий контроль осуществляется в соответствии с программой занятий (еженедельно для студентов очной формы обучения; по семестрам – для студентов заочной формы обучения); промежуточный контроль по итогам освоения дисциплины осуществляется в форме

рейтинговой системы оценок. Описание заданий для самостоятельной работы студентов и требований по их выполнению выдаются преподавателем в соответствии с разработанным фондом оценочных средств по дисциплине.

Самостоятельная работа студентов по данному учебному курсу предполагает поэтапную подготовку по каждому разделу в рамках соответствующих заданий:

Первый этап самостоятельной работы студентов включает в себя тщательное изучение теоретического материала на основе лекционных материалов преподавателя, рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, материалов периодических научных изданий, необходимых для овладения понятийно-категориальным аппаратом и формирования представлений о комплексе аналитического инструментария, используемого как в рамках данной отрасли знания, так и публичной практике;

На втором этапе на основе сформированных знаний и представлений по данному разделу студенты выполняют практические задания, нацеленные на формирование умений и навыков в рамках заявленной компетенции. На данном этапе студенты осуществляют самостоятельный поиск эмпирических материалов в рамках конкретного задания, обобщают и анализируют собранный материал по схеме, рекомендованной преподавателем, формулируют выводы, готовят практические рекомендации, презентационные материалы для публичного их представления и обсуждения.

Критерии оценки заданий в рамках самостоятельной работы студентов формулируются преподавателем в фонде оценочных средств.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).

8.1 Перечень информационных технологий.

– Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.

– Использование электронных презентаций при проведении практических занятий.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.

– Программы, демонстрации видео материалов (проигрыватель «Windows Media Player»).

– Программы для демонстрации и создания презентаций («Microsoft Power Point»).

Университет обеспечивает возможность свободного использования компьютерных технологий. Все компьютерные классы университета объединены в локальную сеть, со всех учебных компьютеров имеется выход в Интернет. Обеспечивается доступ к информационным ресурсам, к базам данных, в читальных залах к справочной и научной литературе, к периодическим изданиям в соответствии с направлением подготовки. При использовании электронных изданий КубГУ обеспечивает каждого обучающегося во время самостоятельной подготовки рабочим местом в компьютерном классе с выходом в Интернет в соответствии с объемом изучаемых дисциплин.

В компьютерных классах имеется необходимое программное обеспечение: Windows 7, Office 13, Консультант, Гарант.

8.3 Перечень информационных справочных систем:

1. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>)

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционная аудитория, оснащенная презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением
2.	Семинарские занятия	Специальное помещение, оснащенное презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинет, оснащенный мебелью и рабочими станциями с доступом в Интернет
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория, оснащенная презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду

		университета.
--	--	---------------