

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
Факультет управления и психологии



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б1.В.ДВ.04.02 Технологии управления конфликтами и стрессами**

Направление подготовки/специальность 38.04.03 «Управление персоналом»

Направленность (профиль) / специализация Управление кадровым потенциалом организации

Программа подготовки академическая

Форма обучения очная, заочная

Квалификация выпускника магистр

Краснодар 2019

Рабочая программа дисциплины «Технологии управления конфликтами и стрессами» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом

Программу составил(и):

Ясько Бэла Аслановна, д.психол.наук, профессор

  
подпись

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры управления персоналом и организационной психологии протокол № 08 от 20 марта 2019 г.  
Заведующий кафедрой А.А. Лузаков

  
подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии протокол № 07 от 22 апреля 2019 г.  
Председатель УМК факультета Шлюбуль Е.Ю.



Рецензенты:

Горская Г.Б. – д.психол.наук, заведующая кафедрой психологии RUEAR

Ожигова Л.Н. - д.психол.наук, профессор кафедры психологии личности и общей психологии

## **1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).**

### **1.1 Цель освоения дисциплины.**

Получение студентами основных знаний в области управления профессиональными стрессами и межличностными конфликтами в рабочих группах.

### **1.2 Задачи дисциплины.**

Студент должен достичь определенного уровня знаний и умений.

Для этого:

- 1) изучить современные концепции профессионального стресса;
- 2) освоить основные методы диагностики профессионального стресса;
- 3) овладеть первичными навыками проведения групповых и индивидуальных консультаций по управлению конфликтами и стрессами в организации.

### **1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.**

Дисциплина «Технологии управления конфликтами и стрессами» является дисциплиной выбора Учебного плана направления 38.04.03 «Управление персоналом»; магистерская программа «Управление кадровым потенциалом организации». Предмет основан на разработках отечественной психологии по теории и методам управления профессиональными стрессами и конфликтами в организациях. Он призван способствовать формированию профессиональной компетентности в понимании специфики кадровой политики, направленной на профилактику стрессов и формирование позитивного психологического климата в организации.

Коды компетенций: ПК-16; ПК-17; ПК-35; ПК-36

### **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: ПК-16; ПК-17; ПК-35; ПК-36.

| № п.п. | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или её части)                                                                                         | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны                                                                                   |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                  |
|--------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                    |                                                                                                                               | знать                                                                                                                                         | уметь                                                                                                                                                   | владеть                                                                                                                                                          |
| 1.     | ПК-16              | владение навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры                              | категории «морально-психологический климат»; «организационная культура»                                                                       | выделять инструменты диагностики состояния морально-психологического климата и организационной культуры                                                 | навыками применять инструменты диагностики состояния морально-психологического климата и организационной культуры                                                |
| 2.     | ПК-17              | владение методами оценки и прогнозирования рисков в управлении персоналом, анализа травматизма и профессиональных заболеваний | основные нормативные требования к оценке и прогнозированию рисков в управлении персоналом, анализу травматизма и профессиональных заболеваний | применять основные нормативные требования к оценке и прогнозированию рисков в управлении персоналом, анализу травматизма и профессиональных заболеваний | навыками применять основные нормативные требования к оценке и прогнозированию рисков в управлении персоналом, анализу травматизма и профессиональных заболеваний |
| 3.     | ПК-35              | владением навыками                                                                                                            | категории                                                                                                                                     | выявлять                                                                                                                                                | навыками                                                                                                                                                         |

| № п.п. | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или её части)                                                                                                                                                                                                        | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                    |                                                                                                                                                                                                                                              | знать                                                                                                                                                                                                                                                          | уметь                                                                                                                                                             | владеть                                                                                                                                                                                                                                                            |
|        |                    | организации управления конфликтами и стрессами, способностью лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами                                 | «конфликт», «стресс», «профессиональный стресс», основы их дифференцирования при управлении персоналом организации для эффективного участия в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами | организационные источники рисков появления конфликтных ситуаций, формирования профессионального стресса                                                           | диагностики и интерпретации состояний профессионального стресса, межличностных конфликтов; применять полученные данные для эффективного участия в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами |
| 4.     | ПК-36              | владение знаниями и умениями анализировать, разрабатывать, внедрять и оценивать программы и услуги по поддержанию физического и душевного здоровья сотрудников и их защите от небезопасных условий и действий со стороны других лиц и сторон | приемы и методы анализа, разработки и внедрения программ и услуг по поддержанию физического и душевного здоровья сотрудников и их защиты от небезопасных условий и действий со стороны других лиц и сторон                                                     | разрабатывать программы по поддержанию физического и душевного здоровья сотрудников и их защиты от небезопасных условий и действий со стороны других лиц и сторон | оказывать услуги по поддержанию физического и душевного здоровья сотрудников и их защиты от небезопасных условий и действий со стороны других лиц и сторон                                                                                                         |

## 2. Структура и содержание дисциплины.

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

#### 2.1. Распределение трудоёмкости по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице  
(для магистрантов ОФО).

| Вид учебной работы                    | Всего часов | Сессия      |  |  |  |
|---------------------------------------|-------------|-------------|--|--|--|
|                                       |             | 2           |  |  |  |
| Контактные часы                       | 24,2        | 24,2        |  |  |  |
| <b>Аудиторные занятия (всего)</b>     | <b>20</b>   | <b>20</b>   |  |  |  |
| В том числе:                          |             |             |  |  |  |
| Занятия лекционного типа              | 8           | 8           |  |  |  |
| Занятия семинарского типа             | 16          | 16          |  |  |  |
| <b>Самостоятельная работа (всего)</b> | <b>47,8</b> | <b>47,8</b> |  |  |  |
| <b>ИКР</b>                            | <b>0,2</b>  | <b>0,2</b>  |  |  |  |

|                        |    |  |  |  |  |
|------------------------|----|--|--|--|--|
| <b>Контроль</b>        |    |  |  |  |  |
| Общая трудоемкость час | 72 |  |  |  |  |
| зач. ед.               | 2  |  |  |  |  |

(для магистрантов ЗФО).

| Вид учебной работы                    | Всего часов | Курс/Сессия |     |  |  |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-----|--|--|
|                                       |             | 1/2         | 1/3 |  |  |
| <b>Контактные часы</b>                | 10,2        |             |     |  |  |
| <b>Аудиторные занятия (всего)</b>     | 10          |             |     |  |  |
| В том числе:                          |             |             |     |  |  |
| Занятия лекционного типа              | 4           | 4           |     |  |  |
| Занятия семинарского типа             | 6           | 6           |     |  |  |
| <b>Самостоятельная работа (всего)</b> | 58          | 26          | 32  |  |  |
| <b>ИКР</b>                            | 0,2         |             | 0,2 |  |  |
| <b>Контроль</b>                       | 3,8         |             | 3,8 |  |  |
| Общая трудоемкость час                | 72          | 36          | 36  |  |  |
| зач. ед.                              | 2           |             |     |  |  |

## 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.  
Разделы дисциплины

(ОФО)

| №  | Наименование разделов                                                   | Количество часов |                   |    |     |                      |
|----|-------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|----|-----|----------------------|
|    |                                                                         | Всего            | Аудиторная работа |    |     | Внеаудиторная работа |
|    |                                                                         |                  | Л                 | ПЗ | ИКР | СРС                  |
| 1  | 2                                                                       | 3                | 4                 | 5  | 6   | 7                    |
| 1. | Профессиональный стресс: понятие, основы диагностики и профилактики     | 14               | 2                 | 2  |     | 10                   |
| 2. | Межличностные конфликты как элемент деструкции организационной культуры | 16               | 2                 | 4  |     | 10                   |
| 3. | Технологии управления стрессами и конфликтами в рабочих коллективах     | 41,8             | 4                 | 10 |     | 27,8                 |
|    | Контроль                                                                |                  |                   |    |     |                      |
|    | <i>Итого по дисциплине:</i>                                             | 72               | 8                 | 16 | 0,2 | 47,8                 |

(ЗФО)

| №  | Наименование разделов                                                   | Количество часов |                   |    |     |                      |
|----|-------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|----|-----|----------------------|
|    |                                                                         | Всего            | Аудиторная работа |    |     | Внеаудиторная работа |
|    |                                                                         |                  | Л                 | ПЗ | ИКР | СРС                  |
| 1  | 2                                                                       | 3                | 4                 | 5  | 6   | 7                    |
| 1. | Профессиональный стресс: понятие, основы диагностики и профилактики     | 12               | 2                 | -  |     | 10                   |
| 2. | Межличностные конфликты как элемент деструкции организационной культуры | 14               | 2                 | 2  |     | 10                   |

|    |                                                                     |     |   |   |     |    |
|----|---------------------------------------------------------------------|-----|---|---|-----|----|
| 3. | Технологии управления стрессами и конфликтами к рабочим коллективам | 42  |   | 4 |     | 38 |
|    | Контроль                                                            | 3,8 |   |   |     |    |
|    | <i>Итого по дисциплине:</i>                                         | 72  | 4 | 6 | 0,2 | 58 |

## 2.3 Содержание разделов дисциплины:

### 2.3.1 Занятия лекционного типа.

| № | Наименование раздела (тема)                                                                 | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Форма текущего контроля |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1 | 2                                                                                           | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4                       |
| 1 | Профессиональный стресс в системе факторов риска развития дезадаптации                      | Профессиональная адаптация (ПА): критерии, организационные факторы. Этапы процесса ПА: первичная адаптация (вхождение в профессиональную деятельность); период стабилизации; возможная дезадаптация; вторичная адаптация, связанная с определенными этапами профессионального цикла; возрастное снижение адаптационных возможностей. Понятие профессиональной дезадаптации. Профессиональные дезадаптации и организационный стресс | Участие в дискуссии     |
| 2 | Методы диагностики и профилактики профессионального стресса и профессиональных дезадаптаций | Современные концепции профессионального стресса и надежные методы психологической и социальной диагностики.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Участие в дискуссии     |
| 3 | Психология конфликта                                                                        | Конфликт как социальное явление. Противоречия как источники конфликта. Стороны конфликта. Виды конфликтов в организации: межличностные конфликты, организационные конфликты. Роль руководителя (лидера) в динамике причин конфликта и его сценария.                                                                                                                                                                                | Участие в дискуссии     |
| 4 | Межличностные конфликты.                                                                    | Индивидуальные особенности работников как фактор, способствующий или противодействующий возникновению конфликтных ситуаций. Стратегии поведения в конфликте.                                                                                                                                                                                                                                                                       | Участие в дискуссии     |

### 2.3.2 Занятия семинарского типа.

| № | Наименование раздела (темы)                                                   | Тематика практических занятий (семинаров)                                                                                                                                                                                                                                                                         | Форма текущего контроля                                                            |
|---|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2                                                                             | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4                                                                                  |
| 1 | Профессиональный стресс в системе факторов риска развития дезадаптации        | ПС как комплекс явлений. Концептуальные ориентации в исследовании профессионального стресса: экологический подход; транзактный подход; регуляторный подход. Их характеристика. ПС в процессе непрерывного развития человека как субъекта труда. Фазы ПС                                                           | Индивидуальные сообщения по вопросам согласно плану семинарских занятий по теме 1  |
| 2 | Методы профилактики профессионального стресса и профессиональных дезадаптаций | Основные методы выявления организационных факторов ПС (анализ «трудового поста»; экспертный анализ рабочего места по показателям профессиональной среды и условий труда. Основные методы выявления субъектных факторов ПС (экспертный анализ ПВК; диагностика уровня сформированности ПВК работника, его трудовой | Индивидуальные сообщения по вопросам согласно плану семинарских занятий по теме 2. |

|   |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                    |
|---|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                         | мотивации).<br>«Психическое выгорание» Содержательные компоненты состояния. Синдром эмоционального выгорания (СЭВ)<br>Проявления СЭВ на индивидуальном и групповом уровнях. Причинно-следственная зависимость СЭВ от внутреннего психологического опыта субъекта<br>Основные методы диагностики СЭВ в контексте разных теоретических парадигм стресса.                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                    |
| 3 | Психология конфликта    | Конфликт как социальное явление.<br>Противоречия как источники конфликта. Стороны конфликта.<br>Виды конфликтов в организации: межличностные конфликты, организационные конфликты.<br>Роль руководителя (лидера) в динамике причин конфликта и его сценария.<br>Психологический климат как социально-психологическое явление.<br>Групповая сплоченность как социально-психологическое явление.<br>Взаимосвязь феноменов психологического климата, групповой сплоченности, конфликта в организации, рабочих группах<br>Конфликт как системный компонент развития организации | Индивидуальные сообщения по вопросам согласно плану семинарских занятий по теме 3. |
| 4 | Межличностные конфликты | Индивидуальные особенности работников как фактор, способствующий или противодействующий возникновению конфликтных ситуаций.<br>Основные подходы к анализу межличностных конфликтов.<br>Конфликт как столкновение интересов, противоречие, преодоление которого идет через борьбу и противодействие.<br>Основные стадии конфликта.<br>Способы регулирования конфликтов (по К. Томасу)                                                                                                                                                                                        | Индивидуальные сообщения по вопросам согласно плану семинарских занятий по теме 4  |

#### 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                                                                                                                                                                                                           |
| 1. | Проработка теоретического материала (подготовка к семинарам)                     | Методические рекомендации для студентов направления управление персоналом по выполнению письменных работ, самостоятельной работы, утвержденные кафедрой управления персоналом и организационной психологии, |
| 2. | Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций, рефератов) |                                                                                                                                                                                                             |
| 3. | Подготовка к текущему контролю                                                   |                                                                                                                                                                                                             |

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,
- в форме аудиофайла,

– в печатной форме на языке Брайля.

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,

– в форме аудиофайла.

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: проблемные лекции, дискуссии, семинар малыми группами, анализ конкретных ситуаций.

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

Занятия, проводимые с использованием интерактивных технологий

| Семестр | Вид занятия<br>(Л, ПЗ, ЛР) | Используемые интерактивные образовательные технологии                    | Количество<br>Часов<br>(ОФО/ЗФО) |
|---------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 5       | Л                          | Лекция с элементами дискуссии                                            | 6/2                              |
|         | ПЗ                         | Обсуждение рефератов; обсуждение результатов психологической диагностики | 8/4                              |
| Итого:  |                            |                                                                          | 14/6                             |

### **4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.**

#### **4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.**

#### **Раздел 1.**

*Тема 1. Профессиональный стресс (ПС): основные понятия.*

- 1) ПС как комплекс явлений.
- 2) Концептуальные ориентации в исследовании профессионального стресса: экологический подход; трансактный подход; регуляторный подход. Их характеристика.
- 3) ПС в процессе непрерывного развития человека как субъекта труда.
- 4) Фазы ПС

#### **Раздел 2.**

*Тема 2. Методы диагностики и профилактики профессионального стресса*

- 1) Основные методы выявления организационных факторов ПС (анализ «трудового поста»; экспертный анализ рабочего места по показателям профессиональной среды и условий труда.
- 2) Основные методы выявления субъектных факторов ПС (экспертный анализ ПВК; диагностика уровня сформированности ПВК работника, его трудовой мотивации).
- 3) «Психическое выгорание» Содержательные компоненты состояния. Синдром



эмоционального выгорания (СЭВ)

- 4) Проявления СЭВ на индивидуальном и групповом уровнях. Причинно-следственная зависимость СЭВ от внутреннего психологического опыта субъекта
- 5) Основные методы диагностики СЭВ в контексте разных теоретических парадигм стресса.

### Раздел 3.

#### *Тема 3. Конфликт как организационный феномен*

- 1) Конфликт как социальное явление.
- 2) Противоречия как источники конфликта. Стороны конфликта.
- 3) Виды конфликтов в организации: межличностные конфликты, организационные конфликты.
- 4) Роль руководителя (лидера) в динамике причин конфликта и его сценария.
- 5) Психологический климат как социально-психологическое явление.
- 6) Групповая сплоченность как социально-психологическое явление.
- 7) Взаимосвязь феноменов психологического климата, групповой сплоченности, конфликта в организации, рабочих группах
- 8) Конфликт как системный компонент развития организации

### Раздел 4.

#### *Тема 3. Межличностный конфликт. Диагностика и управление*

- 1) Индивидуальные особенности работников как фактор, способствующий или противодействующий возникновению конфликтных ситуаций.
- 2) Основные подходы к анализу межличностных конфликтов.
- 3) Конфликт как столкновение интересов, противоречие, преодоление которого идет через борьбу и противодействие.
- 4) Основные стадии конфликта.
- 5) Способы регулирования конфликтов (по К. Томасу)

#### ***Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания индивидуальных сообщений студентов по вопросам согласно плану семинарских занятий***

##### ***Критерии оценки:***

***оценка «отлично»:*** глубокие исчерпывающие знания излагаемого вопроса, логически последовательный, полный, грамматически правильный и конкретный ответ на излагаемый вопрос, уверенные правильные ответы на вопросы аудитории (не менее 3 вопросов), заданные аудитории вопросы по теме сообщения (не менее 3 вопросов)

***оценка «хорошо»:*** твёрдые и достаточно полные знания излагаемого материала, последовательные, правильные, конкретные ответы на заданные вопросы (не менее 2 правильных полных ответа); свободное реагирование на замечания преподавателя в процессе изложения материалов вопроса, готовность к корректировке ответа

***оценка «удовлетворительно»:*** неуверенные знания излагаемого вопроса; ответ неполный, выстроен недостаточно логически и грамматически; неуверенное

реагирование на заданные вопросы (неверные ответы); неуверенное реагирование на замечания преподавателя, неготовность к корректировке излагаемого материала.,

**оценка «неудовлетворительно»:** отказ от ответа; непонимание сущности излагаемого вопроса, грубые ошибки в ответе, неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы экзаменаторов.

### **Примерная тематика рефератов**

- 1) Стресс как организационная категория.
- 2) Современные подходы к пониманию индивидуального стиля деятельности.
- 3) Саморегуляция функциональных состояний.
- 4) Подготовка плана мероприятий по регулированию морально-психологического климата в конкретном коллективе.
- 5) Пути профилактики конфликтов в организациях, рабочих группах
- 6) Формирование программы создания Центра психологической разгрузки в организации

### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания рефератов студентов**

Реферат должен удовлетворять следующим требованиям:

- отражать основное содержание выбранной темы;
- отражать степень разработанности данной темы в литературе
- должен содержать собственные размышления по выбранной теме и собственные выводы
- текст должен иметь четкую структуру, быть построен логично, последовательно, в соответствии с планом
- текст должен быть написан грамотно

#### **Критерии оценки:**

**оценка «отлично»:** текст в полном объеме отражает основное содержание выбранной темы; автор демонстрирует отличное понимание степени разработанности данной темы в литературе; текст содержит собственные размышления по выбранной теме и собственные выводы; текст имеет четкую структуру, построен логично, последовательно, в соответствии с планом; текст написан грамотно

**оценка «хорошо»:** текст в целом отражает основное содержание выбранной темы; автор демонстрирует достаточное понимание степени разработанности данной темы в литературе; текст содержит отдельные размышления автора по выбранной теме, но не содержит обобщающих выводов; текст имеет определенную структуру, но построен недостаточно логично, последовательно, в тексте встречаются ошибки (небольшое количество)

**оценка «удовлетворительно»:** текст недостаточно отражает основное содержание выбранной темы; автор демонстрирует недостаточное понимание степени разработанности данной темы в литературе; текст не содержит собственных размышлений автора по выбранной теме и обобщающих выводов; текст имеет определенную структуру, но построен нелогично, непоследовательно, в тексте встречаются ошибки (большое количество)

*оценка «неудовлетворительно»: текст не отражает основное содержание выбранной темы; автор демонстрирует непонимание степени разработанности данной темы в литературе; текст не содержит собственных размышлений автора по выбранной теме и обобщающих выводов; текст имеет определенную структуру, но построен нелогично, непоследовательно, в тексте встречаются ошибки (большое количество)*

#### **4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.**

- 1) Социальные и организационные факторы в происхождении стресса. Стрессовые реакции как интегративный ответ на когнитивную оценку социальных трудностей.
- 2) Профессиональный стресс как комплекс явлений, связанных с повышенными требованиями к адаптационным ресурсам человека.
- 3) Экологический подход в исследовании профессионального стресса;
- 4) Трансактный подход в исследовании профессионального стресса;
- 5) Регуляторный подход в исследовании профессионального стресса.
- 6) Фазы профессионального стресса
- 7) Организационные факторы ПС. Методы их диагностики
- 8) Анализ трудового поста как метод диагностики организационных факторов ПС
- 9) Экспертный анализ рабочего места по показателям профессиональной среды и условий труда.
- 10) Субъектные факторы ПС
- 11) Методы диагностики субъектных факторов ПС (экспертный анализ ПВК; диагностика уровня сформированности ПВК работника, его трудовой мотивации).
- 12) «Психическое выгорание» Содержательные компоненты состояния. Синдром эмоционального выгорания (СЭВ)
- 13) Проявления СЭВ на индивидуальном и групповом уровнях.
- 14) Пути профилактики организационного стресса
- 15) Роль менеджера по персоналу в профилактике, диагностике, управлении динамикой ПС сотрудников в организации
- 16) Конфликт как социальное явление.
- 17) Противоречия как источники конфликта. Стороны конфликта.
- 18) Виды конфликтов в организации: межличностные конфликты, организационные конфликты.
- 19) Роль руководителя (лидера) в динамике причин конфликта и его сценария.
- 20) Психологический климат как социально-психологическое явление.
- 21) Групповая сплоченность как социально-психологическое явление.
- 22) Взаимосвязь феноменов психологического климата, групповой сплоченности, конфликта в организации, рабочих группах
- 23) Конфликт как системный компонент развития организации
- 24) Индивидуальные особенности работников как фактор, способствующий или противодействующий возникновению конфликтных ситуаций.
- 25) Основные подходы к анализу межличностных конфликтов.
- 26) Конфликт как столкновение интересов, противоречие, преодоление которого идет через борьбу и противодействие.
- 27) Основные стадии конфликта.
- 28) Стратегии регулирования конфликтов (по К. Томасу). Условия эффективности различных стратегий
- 29) Методы профилактики организационных конфликтов
- 30) Роль менеджера по персоналу в профилактике, диагностике, разрешении

## конфликтны ситуаций в организации

### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания на зачете**

Студенты обязаны сдать зачет в соответствии с расписанием и учебным планом. Зачет является формой контроля усвоения студентом учебной программы по дисциплине.

Результат сдачи зачета по прослушанному курсу оценивается как итог деятельности студента в семестре, а именно - по посещаемости лекций, результатам работы на практических занятиях, успешности участия в групповой игре.

При очной форме обучения допускается пропуск не более 20% занятий, с обязательной отработкой пропущенных семинаров. Студенты, у которых количество пропусков, превышает установленную норму, не выполнившие все виды работ и неудовлетворительно работавшие в течение семестра, проходят индивидуальное собеседование с преподавателем, который опрашивает студента на предмет выявления знания основных положений дисциплины.

Ответ студента на зачете оценивается одной из следующих оценок: «зачтено» и «не зачтено», которые выставляются по следующим критериям.

**Оценки «зачтено»** заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой.

Также оценка «зачтено» выставляется студентам, обнаружившим полное знание учебного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную кафедрой, демонстрирующие систематический характер знаний по дисциплине и способные к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценкой «зачтено» оцениваются ответы студентов, показавших знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и в предстоящей работе по профессии, справляющихся с выполнением заданий, предусмотренных программой, но допустившим погрешности в ответе, не носящие принципиального характера, когда установлено, что студент обладает необходимыми знаниями для последующего устранения указанных погрешностей.

**Оценка «не зачтено»** выставляется студентам, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебного материала, допускающим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Такой оценки заслуживают ответы студентов, носящие несистематизированный, отрывочный, поверхностный характер, когда студент не понимает существа излагаемых им вопросов, что свидетельствует о том, что студент не может дальше продолжать обучение или приступать к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

#### Процедура оценивания резу

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;
- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;
- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации 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.

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

#### **5.1 Основная литература:**

1. Бобрешова, И.П., Воробьев В.К. Конфликтология. Практикум : учебное пособие - Оренбург : ОГУ, 2015. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438981>
2. Конфликтология : учебное пособие (курс лекций). сост. С.Ю. Иванова, С.В. Попова. - Ставрополь : СКФУ, 2015. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458026>
3. Психологическая профилактика профессиональной деформации личности в сфере служебной деятельности : учебное пособие / сост. Н.И. Корытченкова, Н.К. Будницкая, Т.И. Кувшинова, С.С. Смагина и др. - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2016. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481620>
4. Ясько Б.А. Психологическое консультирование в управлении персоналом: Практикум. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2017.

#### **5.2 Дополнительная литература:**

1. Ясько Б.А. Психологическое консультирование в менеджменте : Монография. – Краснодар: Кубанский госуниверситет, 2017.
2. Ясько Б.А., Сизова Л.А., Порханов В.А. Кадровый резерв организаций здравоохранения: основы отбора и развития: монография. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2017.

### 5.3. Периодические издания:

1. Управление персоналом
2. Директор по персоналу
3. Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России

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

- Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)
- Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>
- База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
- База данных Всероссийского института научной и технической информации (ВИНИТИ) РАН <http://www2.viniti.ru/>
- Базы данных и аналитические публикации «Университетская информационная система РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru/>
- База данных рефератов и цитирования Scopus <http://www.scopus.com/>;
- Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия) <http://uisrussia.msu.ru/>;
- Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>
- База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>
- HR-портал [Электронный ресурс] – Режим доступа: [www.hr-portal.ru](http://www.hr-portal.ru)
- Портал о кадровом менеджменте [Электронный ресурс] – Режим доступа: [www.hrm.ru](http://www.hrm.ru).
- Интернет-портал <http://www.hrmaximum.ru>
- HeadHunter <http://www.hh.ru>
- Журнал «Работа с персоналом» <http://www.hr-journal.ru>
- Журнал «Управление персоналом» <http://www.top-personal.ru>

### 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; промежуточный контроль - по итогам освоения дисциплины. 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:

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.**

- Коммуникации со студентами, проверка домашних заданий, консультации осуществляются через интерактивно-образовательную среду (личные кабинеты).
- Использование электронных презентаций при проведении практических занятий.

### **8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.**

- Microsoft Windows 8, 10
- Microsoft Office Professional Plus

## **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. |