

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет управления и психологии



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.23 Конфликтология в управлении персоналом

Направление подготовки	38.03.03 Управление персоналом
Направленность (профиль)	Развитие и оценка персонала
Форма обучения	очная
Квалификация выпускника	бакалавр

Краснодар 2025

Рабочая программа дисциплины Б1.О.23 Конфликтология в управлении персоналом составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»

Программу составил(и):

Л.С. Скрипниченко, доцент,
к.социол.наук, доцент


подпись

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и организационной психологии протокол № 10 «16» апреля 2025 г.

и.о. Заведующий кафедрой Миронова И.И.


подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии протокол № 10 от 22 апреля 2025 г.

Председатель УМК факультета Белокопытова К.М.


подпись

Рецензенты:

1. Ерохина Е.В., кандидат психологических наук, доцент кафедры управления образованием Кубанского государственного университета.
2. Передерий В.А., канд. социологич. наук., профессор кафедры социально-гуманитарных дисциплин ФГКОУ ВО «Краснодарский университет Министерства внутренних дел Российской Федерации».

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)

1.1 Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины - усвоение студентами основных знаний о сущности конфликта как социально-психологического явления, причинах возникновения конфликтов в организации, в том числе с учетом межкультурного разнообразия общества; формирование способности анализировать конфликт, психологические аспекты поведения участников конфликта; знать и предлагать задачи и способы конструктивного управления конфликтом в организации с учетом особенностей межкультурного разнообразия, обусловленного различием этических, религиозных и ценностных систем участников конфликта.

1.2 Задачи дисциплины

1. Усвоение основных понятий конфликтологии; знание видов и причин возникновения конфликтов в организации; моделей анализа структуры и динамики конфликта, психологических основ поведения человека в конфликте.
2. Овладение способностью применять на практике полученные конфликтологические знания: анализировать конфликт в организации, применять диагностических процедуры для изучения конфликтных ситуаций и индивидуально-психологических особенностей персонала как субъектов конфликтного взаимодействия.
3. Развитие способности к обозначению эффективных способов урегулирования конфликта, оптимизации конфликтного взаимодействия, преодоления коммуникативных барьеров.
4. Формирование способности учитывать межкультурное разнообразие общества и роль особенностей межкультурного взаимодействия в возникновении и протекании конфликтов.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.23 Конфликтология в управлении персоналом относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

В методическом плане дисциплина опирается на знания, полученные при изучении следующих учебных курсов: «Основы управления персоналом», «Этнокультурные различия в управлении персоналом», «Организационное поведение».

Полученные в процессе обучения знания могут быть использованы при изучении таких дисциплин как, «Основы кадровой политики и кадрового планирования», «Консультирование по управлению персоналом», «Лидерство и формирование команд».

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 следующих компетенций:

Код и наименование индикатора*	Результаты обучения по дисциплине
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	
УК-5.1 Имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в этическом и философском контекстах	Определяет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в этическом и философском контекстах
	Анализирует основные базовые представления о межкультурном разнообразии общества в этическом и философском контекстах
	Систематизирует и ранжирует базовые представления о межкультурном разнообразии общества в этическом и философском контекстах.
УК-5.2 Интерпретирует проблемы современности с позиции этики и философских знаний	Понимает проблемы современности с позиции этики и философских знаний
	Анализирует проблемы современности с позиции этики и философских знаний
	Оценивает проблемы современности с позиции этики и философских знаний
УК-5.3 Анализирует историю России в контексте мирового исторического развития	Знает историю становления конфликтологии в России
	Выделяет и характеризует особенности современных подходов к организационному конфликту в отечественной конфликтологии, психологии
	Способен анализировать актуальную информацию в области работы менеджера по управлению персоналом с конфликтом в организации

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ	Всего часов	Форма обучения			
		очная		очно-заочная	заочная
		3 семестр (часы)	X семестр (часы)	X семестр (часы)	X курс (часы)
Контактная работа, в том числе:					
Аудиторные занятия (всего):	52	52			
занятия лекционного типа	18	18			
лабораторные занятия	-	-			
практические занятия	-	-			
семинарские занятия	34	34			
Иная контактная работа:					

Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4			
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	0,3			
Самостоятельная работа, в том числе:	16	16			
Реферат/эссе (подготовка)	4	4			
Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка	6	6			
Подготовка к тестированию	6	6			
Контроль:	35,7	35,7			
Подготовка к экзамену					
Общая трудоемкость	час.	108	108		
	в том числе контактная работа	56,3	56,3		
	зач. ед	3	3		

2.2 Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 3 семестре (2 курсе) (очная форма обучения)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Введение в дисциплину «Конфликтология в управлении персоналом». Основные понятия конфликтологии		4	8	-	4
2.	Анализ конфликта в организации		4	8	-	4
3.	Особенности реагирования человека в конфликте		4	8	-	4
4.	Работа с конфликтами в организации		6	10	-	4
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>		18	34	-	16
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	4			-	
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3			-	
	Общая трудоемкость по дисциплине	108			-	

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1.	Введение в дисциплину «Конфликтология в управлении персоналом». Основные понятия конфликтологии	Общие характерные черты конфликта как нормального проявления социальных связей, способа взаимоотношения людей при столкновении и осознании несовместимости взглядов, позиций и интересов, противостояния взаимосвязанных двух или более сторон. Объективно-субъективная природа конфликта.	Степень участия в интерактивных формах аудиторной работы

		Межкультурное своеобразие восприятия и поведения в конфликте. Конфликтология как наука. Предмет конфликтологии. Методы исследования конфликтов. Конфликтология как практика управления конфликтами в организации.	
2.	Анализ конфликта в организации	Общая характеристика типологического, структурного и динамического подходов к анализу конфликта. Разнообразие конфликтов. Виды конфликтов по сфере проявления. Структурный анализ конфликта. Стороны конфликта. Предмет конфликта. Позиции конфликтующих сторон. Представления о конфликтной ситуации. Роль межкультурной специфики в восприятии конфликтов в организации. Условия протекания конфликта. Мотивы участников конфликта. Действия участников конфликта. Исходы конфликтных действий. Понятие конфликтной ситуации, инцидента. Конфликтогены, виды конфликтогенов. Анализ динамики конфликта. Разнообразие моделей анализа динамики конфликта. Фазы конфликта, этапы конфликта. Понятия цена конфликта, цена выхода из конфликта.	Проработка учебного (теоретического) материала
3.	Особенности реагирования человека в конфликте	Общая характеристика способов реагирования в конфликте. Стратегии поведения в конфликте: борьба, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Характеристика достоинств и недостатков каждого стиля соответственно разным ситуациям взаимодействия в организации. Эмоциональный аспект конфликтного взаимодействия. Положительные конструктивные и отрицательные деструктивные эмоциональные проявления в конфликтном взаимодействии. Межкультурное разнообразие проявления эмоций в конфликтном взаимодействии. Общая характеристика техник управления эмоциональными проявлениями в конфликтном взаимодействии. Проблемы регуляции и саморегуляции эмоционального состояния в конфликтном взаимодействии. Личность как субъект конфликтного взаимодействия в организации. Личность как источник конфликта. Коммуникативные барьеры в конфликтном взаимодействии. Понятия психологическая несовместимость, конфликтологическая компетентность.	Дискуссия по проблемам формирования социальных отношений
4.	Работа с конфликтами в организации	Общая характеристика направлений работы менеджера по УП с конфликтами в организации. Профилактика и предупреждение конфликтов в организации. Диагностика конфликтов в	Проработка учебного (теоретического) материала

	организации. Факторы способствующие профилактике конфликтов в организации. Направления деятельности менеджера по предупреждению и профилактике конфликтов. Конструктивные способы урегулирования конфликтов.	
--	--	--

2.3.2 Занятия семинарского типа (практические / семинарские занятия)

№	Наименование раздела (темы)	Тематика занятий/разбор	Форма текущего контроля
1.	Введение в дисциплину «Конфликтология в управлении персоналом». Основные понятия конфликтологии	Тема 1. Практическое занятие. Функции конфликтов в организации. Дискуссия по теме: «Конфликт – позитивные или негативные функции». Работа в малых группах. Обсуждение итогов.	Участие в дискуссии Практическое задание 1
2.	Анализ конфликта в организации	Тема 2. Семинар. Виды конфликтов. Доклад: Трудовые споры и примирительные процедуры при урегулировании. Практическое задание: виды конфликтов в организации и основные противоречия и причины конфликтов. Тема 3. Практическое занятие. Картография конфликта. Доклады: Цели и мотивы участников конфликта. Регуляторы конфликтного взаимодействия. Культурные нормы взаимодействия в конфликте. Межкультурные отличия. Практическое задание: Анализ конкретных ситуаций в организации методом картографии. Тема 4. Семинар. Динамика конфликта. Практическое задание: Конфликтогены. Моделирование ситуаций.	Обсуждение докладов Опрос по вопросам к семинару Обсуждение выполнения практических заданий по анализу конфликта и его динамики
3.	Особенности реагирования человека в конфликте	Тема 5. Практическое занятие. Стратегии поведения в конфликте. Психодиагностика стиля поведения в конфликте (методика Томаса-Киллмена). Тема 6. Практическое занятие. Трансактный анализ конфликтного взаимодействия. Доклад. Трансактный анализ как модель анализа конфликтного взаимодействия в организации. Практические упражнения: анализ конкретных ситуаций, моделирование ситуаций с использованием трансактного анализа. Тема 7. Семинар. Конфликтные личности. Элементы моделирования и ролевой игры.	Обсуждение докладов Опрос по вопросам к семинару Обсуждение выполнения практических заданий по диагностике и анализу ситуаций в организации
4.	Работа с конфликтами в организации	Тема 8. Практическое занятие Вопросы в конфликтных переговорах. Активное слушание. Доклад: Переговоры как способ конструктивного урегулирования конфликта в организации.	Обсуждение доклада Обсуждение выполнения

			практических заданий
--	--	--	----------------------

При изучении дисциплины могут применяться электронное обучение, дистанционные образовательные технологии в соответствии с ФГОС ВО.

2.3.3 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	Проработка теоретического материала (подготовка к проблемным семинарам)	Методические рекомендации для студентов направления управление персоналом по выполнению письменных работ, самостоятельной работы, утвержденные кафедрой управления персоналом и организационной психологией
2	Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	
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, применяемые при освоении дисциплины (модуля)

В ходе изучения дисциплины предусмотрено использование следующих образовательных технологий: лекции, практические занятия, проблемное обучение, модульная технология, подготовка письменных аналитических работ, самостоятельная работа студентов.

Компетентностный подход в рамках преподавания дисциплины реализуется в использовании интерактивных технологий и активных методов (проектных методик, мозгового штурма, разбора конкретных ситуаций, анализа педагогических задач, педагогического эксперимента, иных форм) в сочетании с внеаудиторной работой.

Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины: использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины – для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины.

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме тестовых заданий, доклада-презентации по проблемным вопросам, разноуровневых заданий, ситуационных задач и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к экзамену.

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора	Результаты обучения	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	УК-5.1 Имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в этическом и философском контекстах	Определяет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в этическом и философском контекстах	Обсуждение докладов Опрос по вопросам к семинару Обсуждение выполнения практических заданий	Вопрос на экзамене 1-2
2		Анализирует основные базовые представления о межкультурном разнообразии общества в этическом и философском контекстах	Обсуждение докладов Опрос по вопросам к семинару Обсуждение выполнения практических заданий	Вопрос на экзамене 3-5
3		Систематизирует и ранжирует базовые представления о межкультурном разнообразии общества в этическом и философском контекстах.	Обсуждение докладов Опрос по вопросам к семинару Обсуждение выполнения практических заданий	Вопрос на экзамене 6-8
4	УК-5.2 Интерпретирует проблемы современности с позиции этики и	Понимает проблемы современности с позиции этики и философских знаний	Обсуждение докладов Опрос по вопросам к семинару	Вопрос на экзамене 9-11

	философских знаний		Обсуждение выполнения практических заданий	
5		Анализирует проблемы современности с позиции этики и философских знаний	Обсуждение докладов Опрос по вопросам к семинару Обсуждение выполнения практических заданий	Вопрос на экзамене 12-14
6		Оценивает проблемы современности с позиции этики и философских знаний	Обсуждение докладов Опрос по вопросам к семинару Обсуждение выполнения практических заданий	Вопрос на экзамене 15-17
7	УК-5.3 Анализирует историю России в контексте мирового исторического развития	Знает историю становления конфликтологии в России	Обсуждение докладов Опрос по вопросам к семинару Обсуждение выполнения практических заданий	Вопрос на экзамене 18-21
8		Выделяет и характеризует особенности современных подходов к организационному конфликту в отечественной конфликтологии, психологии	Обсуждение докладов Опрос по вопросам к семинару Обсуждение выполнения практических заданий	Вопрос на экзамене 20-22
9		Способен анализировать актуальную информацию в области работы менеджера по управлению персоналом с конфликтом в организации	Обсуждение докладов Опрос по вопросам к семинару Обсуждение выполнения практических заданий	Вопрос на экзамене 23-25

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

4.1.1. Вопросы по проблемному семинару №1 «Введение в социологию управления»

1. Дайте представление о конфликтологии как науке и практике.
2. Раскройте предмет конфликтологии, методы, основные задачи конфликтологии.
3. Какова роль конфликтологической компетенции в работе менеджера по персоналу?
4. Дайте определение понятия «конфликт».
5. Охарактеризуйте его основные черты.
6. В чем позитивная и негативная функциональная направленность конфликтов в организации?

Перечень части компетенций, проверяемых оценочным средством:

УК-5.1 Имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в этическом и философском контекстах

УК-5.2 Интерпретирует проблемы современности с позиции этики и философских знаний.

УК-5.3 Анализирует историю России в контексте мирового исторического развития.

4.1.2 Сообщения согласно плану проблемного семинара

1. Опишите историю возникновения и развития конфликтологии. Охарактеризуйте развитие конфликтологии в России.

2. Охарактеризуйте возможности анализа конфликта с точки зрения его структуры на конкретном примере конфликта в организации. Межкультурные особенности субъектов конфликта как составляющей элемент в анализе структуры конфликта.

3. Охарактеризуйте возможности анализа конфликта с точки зрения его динамики, опишите содержание основных стадий и фаз конфликта. Соотнесите понятия «завершение конфликта», «разрешение конфликта», «урегулирование конфликта».

4. Дайте общую характеристику основных типов и причин возникновения конфликтов в организации. Роль межкультурной специфики в возникновении конфликтов в организации. Ответ иллюстрируйте примерами.

5. Опишите сущность внутриличностных противоречий и конфликтов (мотивационные, когнитивные, ролевые и др.) в аспекте их проявления в работе с персоналом.

6. Раскройте специфику межличностных конфликтов в организации, их основные причины и источники в организации. В чем может проявляться межкультурная специфика участников конфликта.

Перечень части компетенций, проверяемых оценочным средством:

УК-5.1 Имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в этическом и философском контекстах

УК-5.2 Интерпретирует проблемы современности с позиции этики и философских знаний.

УК-5.3 Анализирует историю России в контексте мирового исторического развития.

4.1.3 Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара

Практическое задание: Структурно-динамический анализ реальной конфликтной ситуации

I. Опишите событийно реальную конфликтную ситуацию в организации.

II Проведите анализ конфликта по предлагаемой схеме.

1. Анализ структуры конфликта:

- стороны конфликта и их значимые характеристики;

- предмет конфликта;
- условия протекания конфликта;
- субъективные представления сторон о конфликте, позиции сторон;
- мотивы, интересы и опасения сторон конфликта;
- характер действий конфликтантов.

2. Анализ динамики конфликта:

- предконфликтная ситуация;
- осознание конфликтной ситуации;
- переход к конфликтным действиям (эскалация конфликта);
- развитие открытого конфликта (кульминация конфликта);
- разрешение конфликта;
- послеконфликтная стадия.

III Сформулируйте и обоснуйте предложения по оптимальной стратегии урегулирования конфликта.

Перечень части компетенций, проверяемых оценочным средством:

УК-5.1 Имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в этическом и философском контекстах

УК-5.2 Интерпретирует проблемы современности с позиции этики и философских знаний.

УК-5.3 Анализирует историю России в контексте мирового исторического развития.

4.1.4 Подготовка сообщений по плану проблемного семинара

Практическое задание: примените методику «Шкала глубины конфликта» для диагностики реальной конфликтной ситуации в конкретной организации.

Методика «Шкала глубины конфликта» (А.М. Бандарчук, С.П. Бочаров, Е.В. Землянская).

Оцените в каждом из 8 заданий теста по 5-ти балльной системе степень выраженности в данном случае факторов, расположенных слева и справа. Подсчитайте общую сумму баллов.

Шкала глубины конфликта			
	Стороны осознают причины конфликта	1 2 3 4 5	Стороны не осознают причины конфликта
	Причина конфликта имеет эмоциональный характер	1 2 3 4 5	Причина конфликта имеет материальный (служебный) характер
	Цель конфликта – устремленность к социальной справедливости	1 2 3 4 5	Цель конфликта – получение привилегий
	Есть общая цель, к которой стремятся все	1 2 3 4 5	Общей цели нет
	Сферы сближения выражены	1 2 3 4 5	Сферы сближения не выражены
	Сферы сближения касаются эмоциональных проблем	1 2 3 4 5	Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем
	Лидеры мнений выделяются	1 2 3 4 5	Лидеры мнений не выделяются
	В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения	1 2 3 4 5	В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения

Если сумма находится в интервале 35-40 баллов, то это свидетельствует, что конфликтующие стороны находятся в жесткой конфронтации друг к другу. Руководитель может в таком случае принять на себя роль обвинителя и прибегнуть к административным мерам воздействия.

25-34 балла. Наличие колебаний в отношениях конфликтующих сторон. Руководитель может выступить в роли консультанта и прибегнуть, главным образом, к психологическим мерам.

Меньше 24 балла. Случайность возникновения конфликта. Руководителю достаточно выступить в роли воспитателя.

• Проанализируйте полученные результаты.

Сформулируйте рекомендации по урегулированию конкретного конфликта:

Составьте список психологической литературы для работы с конфликтами при решении конкретных прикладных профессиональных задач психолога (укажите конкретную задачу, для решения которой вы подбираете литературу). Для каждого источника кратко обозначьте представленные в нем основные темы и проблемы. Сформулируйте программу профилактики конфликтов для данной организации.

Перечень части компетенций, проверяемых оценочным средством:

УК-5.1 Имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в этическом и философском контекстах

УК-5.2 Интерпретирует проблемы современности с позиции этики и философских знаний.

УК-5.3 Анализирует историю России в контексте мирового исторического развития.

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Определение понятия «конфликт». Охарактеризуйте его основные черты.
2. Понятие конфликтологии в области управления персоналом.
3. Позитивная и негативная функциональная направленность конфликтов в организации.
4. История возникновения и развития конфликтологии. Развитие конфликтологии в России.
5. Возможности анализа конфликта с точки зрения его структуры на конкретном примере конфликта в организации. Межкультурные особенности субъектов конфликта как составляющей элемент в анализе структуры конфликта.
6. Возможности анализа конфликта с точки зрения его динамики, опишите содержание основных стадий и фаз конфликта. Соотнесите понятия «завершение конфликта», «разрешение конфликта», «урегулирование конфликта».
7. Основные типы и причины возникновения конфликтов в организации. Роль межкультурной специфики в возникновении конфликтов в организации. Ответ иллюстрируйте примерами.
8. Сущность внутриличностных противоречий и конфликтов (мотивационные, когнитивные, ролевые и др.) в аспекте их проявления в работе с персоналом.
9. Специфика межличностных конфликтов в организации, их основные причины и источники в организации. Межкультурная специфика участников конфликта.
10. Основные характеристики конфликтов в больших группах. Какую роль имеет знание механизмов данного рода конфликтов в деятельности специалиста по персоналу.
11. Приведите пример анализа структуры и динамики реальной ситуации конфликта в организации. Сформулируйте основные выводы и направления урегулирования конфликта.
12. Возможности трансактного подхода к анализу конфликтного взаимодействия.
13. Стратегии конфликтного взаимодействия Томаса-Киллмена с точки зрения недостатков и достоинств в различных ситуациях на примерах поведения в конфликтном взаимодействии в организации.
14. Типы конфликтных личностей и основные способы конструктивного взаимодействия с ними.
15. Сущность манипулятивного воздействия и способы противостояния ему в ходе конфликтного взаимодействия.
16. Проблемы коммуникативных барьеров в конфликте в организации. Обозначьте принципы и способы преодоления коммуникативных барьеров.

17. Связь межличностных конфликтов и стрессового состояния участников. Опишите основные приемы управления стрессами, продемонстрируйте некоторые из них.
18. Определение понятия управление конфликтом в организации. Раскройте основные направления деятельности по управлению конфликтами в организации.
19. Основные направления и методы диагностики конфликтов в организации.
20. Примерная программа по работе с конфликтами в организации.
21. Работа специалиста по персоналу в направлении профилактики конфликтов в организации.
22. Примирительные процедуры на разных этапах улаживания конфликтов в организации.
23. Общая характеристика переговорам как основному способу урегулирования конфликтов, раскройте их функцию. Назовите основные положения метода принципиального ведения переговоров (Фишер, Юри).
24. Особенности приема и передачи информации в ходе переговоров в конфликтном взаимодействии.
25. Основные техники и приемы эффективной аргументации в ходе конфликтных переговоров. Приведите примеры.

Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Критерии оценивания по экзамену
Высокий уровень «5» (отлично)	оценку «отлично» заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	оценку «хорошо» заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно)	оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

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 учебной литературы, информационных ресурсов и технологий

5.1. Учебная литература

1. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540916> (дата обращения: 31.05.2025).

2. Охременко, И. В. Конфликтология : учебник для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563551> (дата обращения: 31.05.2025).

3. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 200 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17752-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533668> (дата обращения: 31.05.2025).

5.2. Периодическая литература

1. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>
2. Электронная библиотека GREBENNIKON.RU <https://grebennikon.ru/>
3. журнал "Управление персоналом" <http://www.top-personal.ru>
4. журнал «Работа с персоналом» <http://www.hr-journal.ru>
5. Журнал «Штат» www.hrmedia.ru
6. Журнал «Кадровик» panor.ru/journals/kadrovik
7. Электронный журнал «Директор по персоналу» <http://e.hr-director.ru>
8. Журнал «Генеральный директор» (раздел «Управление персоналом» www.gd.ru/rubric/view/id/122-upravlenie-personalom).
9. Журнал «Социологические исследования» <https://www.isras.ru/>

5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru/>
2. ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com>
3. Образовательная платформа «Юрайт» <https://urait.ru/>
4. ЭБС «ZNANIUM» <https://znanium.ru/>
5. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>

6. ЭБ ОИЦ «Академия» <https://academia-moscow.ru/elibrary/>

Профессиональные базы данных:

российские

1. Виртуальный читальный зал Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://ldiss.rsl.ru/>
2. Национальная электронная библиотека <https://rusneb.ru/>
3. Базы данных компании «ИВИС» <https://eivis.ru/>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
5. МИАН. Полнотекстовая коллекция математических журналов <http://www.mathnet.ru>
6. Журнал Квантовая электроника <https://quantum-electron.lebedev.ru/arhiv/>
7. Журнал Успехи физических наук <https://ufn.ru/>
8. Полнотекстовая коллекция журналов на платформе РЦНИ (Электронные версии научных журналов РАН) <https://journals.rcsi.science/>
9. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prilib.ru/>
10. Электронная библиотечная система социо-гуманитарного знания «SOCHUM» <https://sochum.ru/>

Профессиональные базы данных зарубежные

1. Журналы издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>
2. Полнотекстовая коллекция книг eBook Collections издательства SAGE Publications <https://sk.sagepub.com/books/discipline>
3. Полнотекстовая коллекция книг EBSCO eBook <https://books.kubsu.ru/>
4. Ресурсы Springer Nature <https://link.springer.com/>, <https://www.nature.com/>
5. Chemical Abstracts Service (CAS) SciFinder Discovery Platform <https://scifinder-n.cas.org>
6. Questel. База данных Orbit Premium edition <https://www.orbit.com>
7. Полнотекстовые коллекции книг издательства American Institute of Physics Publishing (AIPP Ebook) <https://pubs.aip.org/books>
8. Полнотекстовая архивная коллекция журналов издательства American Institute of Physics Publishing (AIPP Digital Archive) <https://pubs.aip.org/>
9. China National Knowledge Infrastructure. БД CNKI Academic Reference (AR) <https://ar.oversea.cnki.net/>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

Ресурсы свободного доступа:

1. КиберЛенинка <http://cyberleninka.ru/>;
2. Американская патентная база данных <https://www.uspto.gov/patents/search/patent-public-search>
3. Лекториум ТВ - видеолекции ведущих лекторов России <http://www.lektorium.tv/>

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:

1. Открытая среда модульного динамического обучения КубГУ <https://openedu.kubsu.ru/>

2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://infoneeds.kubsu.ru/>
3. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru>

6. 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.

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.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания на семинаре:

Критерии оценки:

«удовлетворительно» - студент имеет фрагментарные представления об основных аспектах межличностных и групповых коммуникаций, частично освоил понятийно-категориальный аппарат.;

«хорошо» - студент демонстрирует общие знания по рассматриваемым вопросам, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и эмпирическими фактами;

«отлично» - студент демонстрирует системные знания основных вопросов изучаемой дисциплины, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и эмпирическими фактами, формулирует аналитические обобщения и выводы.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания участия в дискуссии:

Критерии оценки:

«удовлетворительно» - студентом допущены значительные ошибки, в ответе не раскрыты некоторые существенные аспекты содержания, студент не смог показать необходимые умения о методах командного взаимодействия;

«хорошо» - студент допускает несущественные ошибки, недостаточно полно раскрыл содержание вопроса, не смог в процессе беседы самостоятельно дать необходимые поправки и дополнения;

«отлично» - студент активно участвует в дискуссии, логично и последовательно выражает свой ответ, демонстрирует знания научной терминологии в контексте ответа; объясняет причинно-следственные и функциональные связи; раскрывает на примерах теоретические положения и понятия; формулирует собственные суждения и аргументы.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания участия в работе малых групп над кейсом и решением ситуационных задач:

Критерии оценки:

«удовлетворительно» - работа в групповой деятельности над решением ситуационной задачи без участия в публичном обсуждении и аргументации сформулированных выводов;

«хорошо» - работа в групповой деятельности над решением ситуационной задачи с содержательным участием в публичном обсуждении и аргументации сформулированных выводов;

«отлично» - демонстрация лидерской позиции в групповой деятельности над решением ситуационной задачи с содержательным участием в публичном обсуждении и системной аргументации сформулированных выводов.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов защиты реферата/эссе:

Критерии оценки:

«удовлетворительно» – промежуточные результаты защиты реферата/эссе представляют собой изложение несамостоятельных результатов написания работы, без тщательной проработки литературных источников;

«хорошо» - промежуточные результаты защиты реферата/эссе представляют собой самостоятельный анализ разнообразных научных исследований и эмпирических данных, при этом не в полной мере отражены требования, сформулированные к его структуре и содержанию.

«отлично» - промежуточные результаты защиты реферата/эссе представляют собой результаты самостоятельной работы и отражают все требования, к содержательному наполнению и структурированию работы.

7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, кабинеты и лаборатории, оснащенные необходимым специализированным и лабораторным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	Microsoft Windows 8, 10 Microsoft Office Professional Plus
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	Microsoft Windows 8, 10 Microsoft Office Professional Plus

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows 8, 10 Microsoft Office Professional Plus

Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.409)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows 8, 10 Microsoft Office Professional Plus
---	---	---