

Утверждено приказом ГОУ ВПО ДонГУУ от 23.08.2016г. №675

ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

ФАКУЛЬТЕТ ЮРИСПРУДЕНЦИИ И СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
КАФЕДРА ФИЛОСОФИИ И ПСИХОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 Л.Н.Костина

20.08.2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**«Организационные механизмы управления конфликтами и стрессами в
организации»**

Направление подготовки: 38.04.03 «Управление персоналом»

Донецк
2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Организационные механизмы управления конфликтами и стрессами в организации» для студентов 2 курса образовательного уровня «магистр» направлений подготовки 38.04.03 «Управление персоналом» очной формы обучения.

Автор(ы),

разработчик(и): профессор, д.гос.упр., профессор Братковский М.Л.

должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

Программа рассмотрена на
заседании ПМК кафедры

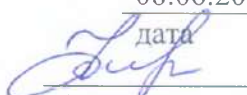
«Психологии и педагогики»

Протокол заседания ПМК от

08.06.2017 г.

№ 10

Председатель ПМК


дата
(подпись)

А.И. Филиппов
(инициалы, фамилия)

Программа рассмотрена на
заседании кафедры

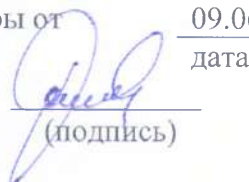
философии и психологии

Протокол заседания кафедры от

09.06.2017 г.

№ 13

Заведующий кафедрой


дата
(подпись)

И.В. Сабирзянова
(инициалы, фамилия)

1. Цель освоения дисциплины и планируемые результаты обучения по дисциплине (соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы)

Цель изучения учебной дисциплины «Организационные механизмы управления конфликтами и стрессами в организации»: формирование компетентных специалистов, владеющих современными методами в области анализа, разрешения, предупреждения конфликтов и стрессов в организациях и умеющих их использовать в практической деятельности.

Карта компетенций

Код компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты обучения
1	2	3
ПК-32	Умение разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты в области управления персоналом, проектировать мероприятия по формированию и развитию эффективной организационной культуры, разрабатывать и экономически обосновать систему мер по преодолению сопротивления персонала организационным изменениям	<i>Знать:</i> закономерности формирования и развития организационной культуры <i>Уметь:</i> разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты в области управления персоналом <i>Владеть:</i> навыками проектирования мероприятия по формированию и развитию эффективной организационной культуры
ПК-33	Способность поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации, умение выявлять и интерпретировать наиболее острые социально-трудовые проблемы организации, находить пути их решения, разрабатывать и экономически обосновать систему мер по их практической реализации	<i>Знать:</i> Условия создания и поддержания комфортного психологического климата в организации <i>Уметь:</i> выявлять и интерпретировать наиболее острые социально-трудовые проблемы организации с позиций предупреждения возможных разногласий и конфликтов <i>Владеть:</i> навыками поддержания благоприятного морально-психологического климата в организации
ПК-34	Способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, умение лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению трудовыми конфликтами и стрессами в организации	<i>Знать:</i> причины возникновения конфликтов в кросскультурной среде <i>Уметь:</i> осуществлять мероприятия по недопущению или сведению к минимуму конфликтов и стрессов в организации <i>Владеть:</i> навыками управления трудовыми конфликтами и стрессами в организации

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.

Знать:

- семантику понятий «конфликт» и «стресс» с современной научной точки зрения, их структуру, динамику и этапы развития, основные категории проблемного поля описания;
- типологию и виды конфликтов и стрессовых реакций, причины возникновения и механизмы проявления;
- внутренние механизмы и условия психологической готовности личности к разрешению конфликта;
- основные условия профилактики конфликтного взаимодействия и его последствий;
- основные стратегии и тактики, методы конструктивного управления конфликтами и стрессами.

Уметь:

- прогнозировать назревающий конфликт, дифференцировать зоны разногласий и мотивации конфликтных ситуаций;
- определять стиль поведения личности в конфликте и проводить психологическую коррекцию конфликтного взаимодействия в различных сферах жизнедеятельности личности;
- разрабатывать комплекс мер по разрешению конфликта;
- практически использовать методы разрешения конфликтов, управления ими.
- владеть приемами психологической коррекции индивидуального самосознания;
- выявлять признаки проявления стрессового и интерпретировать значение поведения;
- строить эффективную коммуникацию и конструктивно разрешать проблемные ситуации (конфликты, кризисы, стрессы).

Владеть:

- навыками психологической коррекции и диагностики индивидуального стиля поведения личности в конфликте;
- навыками применения эффективных стратегий разрешения конфликтов, соответствующих сложившейся ситуации;
- методами эффективного общения и конструктивного разрешения проблемных ситуаций (конфликтов, кризисов, стрессов).

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

В соответствии с утвержденным учебным планом дисциплина «Организационные механизмы управления конфликтами и стрессами в организации» относится к вариативной части обязательных дисциплин.

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося

При изучении дисциплины «Организационные механизмы управления конфликтами и стрессами в организации» требуются знания и умения, полученные при изучении дисциплин ОУ «магистр», а именно: «Технологии управления развитием персонала», которая позволяет анализировать проблемное поле, информировать других, принимать совместные решения, использовать механизмы наставничества, применять способность вдохновлять других на развитие; а также дисциплин, «Современные проблемы управления персоналом», «Методология и методы научных исследований».

2.2. Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Основные положения дисциплины «Организационные механизмы управления конфликтами и стрессами в организации» важны при прохождении студентами практик «Научно-исследовательская» и «Преддипломная».

3. Объем дисциплины в кредитах (зачетных единицах) с указанием количества академических часов, выделенных на аудиторную (по видам учебных занятий) и самостоятельную работу студента

Вид работы	Кредиты ECTS (зачетные единицы)	Всего часов		Форма обучения (вносятся данные по реализуемым формам)	
		О	З	Очная	Заочная
				Семестр № 3	-
Общая трудоемкость	3	108	-	Количество часов на вид работы:	
Аудиторные занятия (всего)				40	-
В том числе:					
Лекции				20	-
Семинарские занятия				20	-
Самостоятельная работа (всего)				68	-
Промежуточная аттестация					
В том числе:					
экзамен				экзамен	-

4. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы (темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
<i>I</i>	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Раздел 1. Анализ возникновения конфликтов и стрессов в организации										
Тема 1.1. Трудные ситуации профессиональной деятельности как условие возникновения конфликтов и стрессовых реакций	2		2	8	12	-		-	-	-
Тема 1.2. Методы диагностики конфликтов и стрессов в организации	2		2	8	12	-		-	-	-
Тема 1.3. Конфликт как	2		2	8	12	-		-	-	-

Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
<i>I</i>	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
социально-психологический феномен и объект управления в организации										
Итого по разделу 1:	6		6	24	36	-		-	-	-
Раздел 2. Предупреждение и устранение конфликтов										
Тема 2.1. Конфликтологическая культура сотрудника организации и её развитие	2		2	8	12	-		-	-	-
Тема 2.2. Эффективное общение в сложной ситуации взаимодействия	2		2	8	12	-		-	-	-
Тема 2.3. Причины и источники конфликтов	2		2	8	12					
Итого по разделу 2:	6		6	24	36	-		-	-	-
Раздел 3. Управление стрессовыми ситуациями										
Тема 3.1. Стрессы и стрессовые ситуации в организации: сущность и общая характеристика	4		2	6	12	-		-	-	-
Тема 3.2. Симптомы (проявления) профессионального стресса	2		2	8	12					
Тема 3.3. Организационные методы управления стрессами	2		4	6	12	-		-	-	-
Итого по разделу 3:	8		8	20	36	-		-	-	-
Всего за семестр:	20		20	68	108	-		-	-	-

4.2. Содержание разделов дисциплины:

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
Раздел 1. Анализ возникновения конфликтов и стрессов в организации				
Тема 1.1. Трудные ситуации профессиональной деятельности как условие возникновения конфликтов и стрессовых реакций	<ul style="list-style-type: none"> - Понятие трудной ситуации; - Виды трудных ситуаций профессиональной деятельности; - Критические (аварийные) ситуации, экстремальные ситуации. - Психическая напряженность как детерминанта поведения специалиста в трудных ситуациях профессиональной деятельности. 	Семинарское занятие №1	2	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Трудные ситуации социального взаимодействия. 2. Проблемные ситуации, предконфликтные ситуации, конфликтные ситуации. 3. Поведение человека в трудной ситуации: активное, пассивное. 		
Тема 1.2. Методы диагностики конфликтов и стрессов в организации	<ul style="list-style-type: none"> - Описательные и аналитические методы диагностики конфликтов. - Описание и анализ конкретных конфликтных ситуаций по схемам (сравнительно-исторический, системный подход, логический анализ и т.п.). - Диагностика организационных конфликтов по модели Л.Гринхелга. - Диагностика конфликтов на личностном уровне. 	Семинарское занятие №2	2	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Диагностика конфликтов на межличностном уровне. 2. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов. Диагностика межгрупповых конфликтов в организации. 3. Определение интенсивности актуального стресса. 4. Прогнозирование поведения человека в критических ситуациях. Выявление последствий дистресса. 		
Тема 1.3. Конфликт как социально-психологический феномен и объект управления в организации	<ul style="list-style-type: none"> - Понятие конфликта, его объект и предмет. - Структура социального конфликта. Причины социальных конфликтов и их типология. - Личностные источники (причины) конфликтов. Конфликтные ситуации в межличностных отношениях. - Функции социальных конфликтов. Динамика конфликта. Виды социальных конфликтов и их особенности. 	Семинарское занятие №3	2	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, межгрупповые конфликты и их типология, конфликт интересов. 2. Конфликты на государственной гражданской службе. Причины деловых (профессиональных) конфликтов. Конфликтные ситуации делового общения. 3. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Прогнозирование конфликтных ситуаций и конфликтов. Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов. 4. Этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций. Преодоление стрессовых последствий конфликтов. 		

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
Раздел 2. Предупреждение и устранение конфликтов				
Тема 2.1. Конфликтологическая культура сотрудника организации и её развитие	<ul style="list-style-type: none"> - Методологические основы научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста. Принцип управления-самоуправления в формировании конфликтологической культуры специалиста.. - Культура поведения личности в конфликтных ситуациях. Конфликтологическая осведомленность личности. - Конфликтологическая культура. Конфликтоустойчивость личности. - Модель конфликтологической культуры специалиста. Теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки. 	Семинарское занятие №4		
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Содержание конфликтологической культуры личности: культура ценностносмысловой сферы; культура мышления. 2. Конфликтологическая культура как характеристика и реализация способа профессиональной деятельности в конфликтной профессиональной среде. 3. Диагностика уровня развития конфликтологической культуры личности. 4. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста. 	2	
Тема 2.2. Эффективное общение в сложной ситуации взаимодействия	<ul style="list-style-type: none"> - Поведение в конфликтных ситуациях. Формирование установки на поиск взаимопонимания и конструктивное разрешение конфликта - Процедура переговоров в урегулировании конфликтных отношений. - Общая характеристика переговоров и условия, способствующие их ведению. - Процедуры ведения предпереговоров: оценка готовности сторон конфликта к переговорам, ликвидация препятствия к их проведению, определение предмета и режима деловых переговоров, проведение предпереговоров. 	Семинарское занятие №5		
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Создание конструктивной психологической обстановки. Применение гибкой тактики. 2. Позиционный метод переговоров: «мягкий» и «жесткий» подходы и их характеристика. Метод принципиальных переговоров и его составные элементы. 3. Социальное партнерство как технология предупреждения и регулирования конфликтов: сущность, принципы и уровни. 4. Правовое обеспечение социального партнерства. Консенсус в действиях социальных партнеров как условия упреждения социальной напряженности и урегулирования конфликтных отношений. 	2	
Тема 2.3. Причины и источники конфликтов	<ul style="list-style-type: none"> - Объективные причины конфликтного взаимодействия. - Различие в целях как источник конфликта. - Конфликты между личностью и группой. - Субъективные причины конфликтов. 	Семинарское занятие №6		
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Социально-психологические факторы конфликтов. 2. Личностные факторы конфликтов. 3. Конфликты по вине руководителей. 4. Ошибки управления как источник противоречий. 	2	

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
Раздел 3. Управление стрессовыми ситуациями				
Тема 3.1. Стрессы и стрессовые ситуации в организации: сущность и общая характеристика	<ul style="list-style-type: none"> - Эустресс и дистресс. - Стадии стресса: реакция тревоги (мобилизация адаптационных возможностей); стадия сопротивляемости; стадия истощения. - Признаки стрессового напряжения, его организационные и личностные факторы. - Физиологические, эмоциональные, поведенческие и интеллектуальные симптомы стресса. 	Семинарское занятие №7		
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Шкала оценок социальной адаптации в жизненных ситуациях. 2. Способы управления собой и другими в стрессовых ситуациях. 3. Сопоставление стрессового и нестрессового стилей жизни. 4. Общий адаптационный синдром 	2	
Тема 3.2. Симптомы (проявления) профессионального стресса	<ul style="list-style-type: none"> - Синдром «хронической усталости». - Интеллектуальные проявления стресса. - Негативное изменение внутреннего состояния. - Эмоциональные признаки стресса. 	Семинарское занятие №8		
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Синдромы профессионального выгорания. 2. Комплексная оценка проявлений стресса. 3. Отдельные, специфические проявления стресса. 4. Изменения характера сотрудника. 	2	
Тема 3.3. Организационные методы управления стрессами	<ul style="list-style-type: none"> - Составление общего плана управления стрессом. - Технологические и технические методы управления стрессом. - Физиологические методы управления стрессом. - Социально-психологические методы управления стрессом. 	Семинарское занятие №9		
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка и внедрение антистрессовых программ на предприятии. 2. Создание кабинетов психической разгрузки. 3. Рекомендации персоналу по управлению стрессом. 4. Предотвращение стресса при нахождении сотрудника в командировке. 	2	
		Семинарское занятие №10		
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Модель стресса. 2. Управление стрессом на уровне работника. 3. Динамика стресса. 4. Особенности реакции на стресс людей различных поведенческих типов. 	2	

5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Смирнов С.Н. Организационные механизмы управления конфликтами и стрессами в организации: Учебно-методический комплекс дисциплины [Электронная

версия] / С.Н. Смирнов. – Утв. Протоколом заседания кафедры управления персоналом и экономики труда №1 от 30.08.2017 г. – Донецк; ГОУ ВПО ДонАУиГС, 2017 г.

2. Смирнов С.Н. Совершенствование системы управления персоналом современного предприятия / С.Н. Смирнов// Экономика и управление народным хозяйством. Сборник научных работ. Серия: «Государственное управление». – Том I. – Вып. 1. – Донецк: ДонГУУ, 2015. – С. 159-168.

3. Смирнов С.Н. Управление персоналом на предприятиях малого бизнеса / С.Н. Смирнов // Экономика и управление народным хозяйством. Сборник научных работ. Серия: «Государственное управление». – Вып. 2. – Донецк: ДонГУУ, 2016. – С. 220-228.

4. Смирнов С.Н. Парадигма управления персоналом современной организации / С.Н. Смирнов, В.А. Данилишина// Студенческий вестник ДонАУиГС: научный журнал. – Донецк: ГОУ ВПО «ДонАУиГС», 2016. - № 3(5). – С. 36-41.

5. Смирнов С.Н. Формирование трудового потенциала территории / С.Н. Смирнов // Пути повышения эффективности управленческой деятельности органов государственной власти в контексте социально-экономического развития территорий: материалы науч.-практ. конф., 6-7 июня, 2017, г. Донецк. Секция 5: Проблемы становления и развития муниципального управления / ГОУ ВПО «ДонАУиГС». – Донецк: ДонАУиГС, 2017. – С. 146-148.

6. Смирнов С.Н. Мотивация персонала на предприятиях малого бизнеса / С.Н. Смирнов // Дни науки – 2017: Сборник научных трудов по результатам II Международной научно-практической Интернет-конференции «Экономика и право: становление, развитие, трансформация» (28 апреля 2017 г.) : в 3-х т. – Т. 1. – Макеевка : МЭГИ, 2017. – С. 241-245.

Перечень контрольных вопросов для самоподготовки

- Основные методы исследования конфликта.
- Основные фазы конфликта.
- Специфика применения основных способов сбора информации в конфликтологии.
- Принципы посредничества в разрешении конфликтов.
- Основные принципы методики разрешения конфликтов.
- Особенности межличностных конфликтов.
- Причины межличностных конфликтов.
- Классификация межличностных конфликтов.
- Технологические и технические методы предупреждения стрессов.
- Физиологические методы предупреждения стрессов.
- Социально-психологические предупреждения стрессов.
- Управление межличностными и групповыми конфликтами.
- Конфликты в организациях: источники, профилактика, управление и разрешение.
- Конфликты в больших группах.
- Экспериментально-психологический подход к межгрупповым конфликтам.
- Социологический подход к межгрупповым конфликтам.
- Важнейшие технологии регулирования конфликта.
- Основные модели регулирования конфликтов.

5.2. Перечень основной учебной литературы

1. Скібіцька Л.І. Конфліктологія [текст] : навч. посіб. для студ. / Л.І. Скібіцька . – К. : ЦУЛ, 2007 . – 384 с. – 30 шт.

2. Балабанова, Л.В. Конфліктологія : навчальний посібник:реком.М-вом освіти і науки України / Л.В.Балабанова, К.В.Савельєва; Донецький нац. ун-т. економіки і торгівлі ім.М.Туган-Барановського. - К. : Професіонал, 2009. - 280 с. - 23 шт.

3. Ворожейкин И.Е. Конфликтология : учеб.для студ. : доп. м-вом образования РФ / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К.Захаров. - М. : ИНФРА-М, 2003. - 240 с. - 1 шт.

4. Цыбульская М.В. Конфликтология : учебное пособие / М.В. Цыбульская. — Москва : Евразийский открытый институт, 2010. — 312 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/905529>

5.3. Перечень дополнительной литературы

1. Журавлев П.В. Технология управления персоналом. Настольная книга менеджеров./ П.В. Журавлев, С.А. Карташов, Ю.Г. Одегов - М.: Экзамен, 2010. – 410 с.
2. Зайцева Т.В. Управление персоналом: Учебник / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 336 с.
3. Ивановская Л.В. Управление персоналом организации: Учебник / А.Я. Кибанов, И.А. Баткаева, Л.В. Ивановская. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 695 с.
4. Ивановская Л.В. Управление персоналом: теория и практика. Кадровая политика и стратегия управления персоналом: Учебно-практическое пособие / Л.В. Ивановская. - М.: Проспект, 2013. - 64 с.
5. Лукьянова Т.В. Управление персоналом: Теория и практика. Управление инновациями в кадровой работе: Учебно-практическое пособие / Т.В. Лукьянова. - М.: Проспект, 2012. - 72 с.
6. Максимова Л.В. Управление персоналом: основы теории и деловой практик: учебное пособие / Л.В. Максимова. - М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2009. - 256 с.
7. Митрофанова Е.А. Управление персоналом: Теория и практика. Аудит, контроллинг и оценка расходов на персонал: Учебно-практическое пособие / Е.А. Митрофанова. - М.: Проспект, 2013. - 80 с.
8. Полякова О.Н. Управление персоналом: Учебник / О.Н. Полякова, И.Б. Дуракова, Л.П. Волкова, Е.Н. Кобцева, - М.: ИНФРА-М, 2013. - 570 с.
9. Потемкин В.К. Управление персоналом: Учебник для вузов / В.К. Потемкин. - СПб.: Питер, Лидер, 2010. - 432 с.
10. Тебекин А.В. Управление персоналом: Учебник / А.В. Тебекин. - М.: КноРус, 2013. - 624 с.

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

1. журнал «Управление персоналом» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hr-journal.ru/>
2. журнал «Кадровое дело». Электронный ресурс: <http://kdelo.ru/>
3. Международный центр социально-экономических исследований. Электронный ресурс: <http://www.leontief.ru>.

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

7.1. Перечень информационных технологий (при необходимости)

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

- Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
- Использование электронных презентаций при проведении семинарских/практических занятий.

7.2. Перечень программного обеспечения (при необходимости)

Программное обеспечение необходимое для изучения дисциплины

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

7.3. Перечень информационных справочных систем (при необходимости)

Информационные справочные системы не используются

8. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций

8.1. Виды промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений) с последующим объединением оценок и проводится в форме устного опроса (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (ответы на вопросы, тестовые задания), включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины в форме экзамена позволяет оценить уровень сформированности компетенций в целом по дисциплине и осуществляться по итогам текущего контроля и итоговой контрольной работы.

Вопросы к экзамену

1. Поведение человека в трудной ситуации: активное, пассивное.
2. Признаки стрессового напряжения, его организационные и личностные факторы.
3. Способы управления собой и другими в стрессовых ситуациях.
4. Динамика конфликта. Виды социальных конфликтов и их особенности
5. Причины деловых конфликтов. Конфликтные ситуации делового общения.
6. Сопоставление стрессового и нестрессового стилей жизни.
7. Диагностика конфликтов на межличностном уровне.
8. Комплексная оценка проявлений стресса.
9. Поведение человека в трудной ситуации: активное, пассивное.
10. Признаки стрессового напряжения, его организационные и личностные факторы.
11. Разработка и внедрение антистрессовых программ на предприятии.
12. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.
13. Этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций.
14. Составление общего плана управления стрессом.
15. Предотвращение стресса при нахождении сотрудника в командировке.
16. Процедура переговоров в урегулировании конфликтных отношений.
17. Социальное партнёрство как технология предупреждения и регулирования конфликтов.
18. Физиологические методы управления стрессом.
19. Отдельные, специфические проявления стресса.
20. Культура поведения личности в конфликтных ситуациях
21. Формирование конфликтологической культуры специалиста.
22. Интеллектуальные проявления стресса.
23. Прогнозирование поведения человека в критических ситуациях.
24. Технологические и технические методы управления стрессом.
25. Разработка и внедрение антистрессовых программ на предприятии.
26. Создание кабинетов психической разгрузки.
27. Рекомендации персоналу по управлению стрессом.
28. Предотвращение стресса при нахождении сотрудника в командировке
29. Модель стресса.
30. Управление стрессом на уровне работника.
31. Динамика стресса.
32. Особенности реакции на стресс людей различных поведенческих типов.
33. Составление общего плана управления стрессом.
34. Технологические и технические методы управления стрессом.
35. Физиологические методы управления стрессом.
36. Социально-психологические методы управления стрессом.

37. Синдромы профессионального выгорания.
38. Комплексная оценка проявлений стресса.
39. Отдельные, специфические проявления стресса.
40. Изменения характера сотрудника.

Критерии оценивания

Отметка «отлично» ставится, если:

- изученный материал изложен полно, определения даны верно;
- ответ показывает понимание материала;
- обучающийся может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, не только по учебнику и конспекту, но и самостоятельно составленные.

Отметка «хорошо» ставится, если:

- изученный материал изложен достаточно полно;
- при ответе допускаются ошибки, заминки, которые обучающийся в состоянии исправить самостоятельно при наводящих вопросах;
- обучающийся затрудняется с ответами на 1-2 дополнительных вопроса.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если:

- материал изложен неполно, с неточностями в определении понятий или формулировке определений;
- материал излагается непоследовательно;
- обучающийся не может достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- на 50% дополнительных вопросов даны неверные ответы.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

- при ответе обнаруживается полное незнание и непонимание изучаемого материала;
- материал излагается неуверенно, беспорядочно;
- даны неверные ответы более чем на 50% дополнительных вопросов.

8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины.

Средним баллом за дисциплину является средний балл за текущую учебную деятельность.

Механизм конвертации результатов изучения студентом дисциплины в оценки по традиционной (государственной) шкале и шкале ECTS представлен в таблице.

Средний балл по дисциплине	Отношение полученного студентом среднего балла по дисциплине к максимально возможной величине этого показателя	Оценка по государственной шкале	Оценка по шкале ECTS	Определение
1	2	3	4	5
4,5 – 5,0	90% – 100%	5	A	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей (до 10%)
4,0 – 4,49	80% – 89%	4	B	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 20%)
3,75 – 3,99	75% – 79%	4	C	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 25%)

1	2	3	4	5
3,25 – 3,74	65% – 74%	3	D	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков (до 35%)
3,0 – 3,24	60% – 64%	3	E	достаточно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии, но со значительным количеством недостатков (до 40%)
3,0 – 3,2	60% – 64%	3	E	достаточно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии
до 3,0	35% – 59%	2	FX	неудовлетворительно с возможностью повторной сдачи
	0 – 34%	2	F	неудовлетворительно – надо поработать над тем, как получить положительную оценку

8.3. Критерии оценки работы студента.

При усвоении каждой темы за текущую учебную деятельность студента выставляются оценки по 5-балльной (государственной) шкале. Оценка за каждое задание в процессе текущей учебной деятельности определяется на основе процентного отношения операций, правильно выполненных студентом во время выполнения задания:

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,
- 60-74% – «3»,
- менее 60% – «2».

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

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

Типовые контрольные задания

1. Коллоквиум

Вопросы к коллоквиуму по теме 1.3 «Конфликт как социально-психологический феномен и объект управления в организации»:

1. Характеристика конфликта как социального–психологического феномена.
2. Условия возникновения конфликта.
3. Субъекты конфликта.
4. Противодействие субъектов конфликта.
5. Деструктивные функции конфликта.
6. конструктивные функции конфликта.
7. Структура социального конфликта.
8. Участники конфликта.
9. Предмет конфликта.
10. Ближайшее окружение сторон конфликта.
11. Классификация конфликтов.

2. Контрольная работа

Тема 2.3. Причины и источники конфликтов.

Вариант 1.

Задание 1. Дать развернутый ответ на вопрос.

Конфликты по причине ошибок руководства.

Задание 2. Выполнить практическое задание

Новый управляющий фирмой обратил внимание на то, что деятельность коллектива находится под влиянием неформальных групп. В одних случаях наличие неформальных отношений между сотрудниками способствовало скорейшему решению различных вопросов, а в других – приводило к противоречиям и конфликтам, что снижало эффективность управления.

Что необходимо предпринять руководителю в отношении неформальных групп, которые во многих случаях выступали источниками конфликтов?

Вариант 2.

Задание 1. Дать развернутый ответ на вопрос.

Несовпадение целей участников коллектива как источник конфликта.

Задание 2. Выполнить практическое задание

Эффективность деятельности организации значительно снижается из-за конфликтов между сотрудниками. Новый управляющий на заседании с участием руководителей подразделений поставил задачу устранить конфликтные ситуации.

Что необходимо выполнить для решения поставленной задачи?

Критерии оценки:

- уровень освоения обучающимся материала, предусмотренного учебной программой;
- умение обучающегося использовать теоретические знания при выполнении заданий и задач;
- обоснованность, четкость, краткость изложения ответа.

Описание шкалы оценивания для коллоквиума и контрольной работы

Отметка «отлично» ставится, если:

- изученный материал изложен полно, определения даны верно;
- ответ показывает понимание материала;
- обучающийся может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, не только по учебнику и конспекту, но и самостоятельно составленные.

Отметка «хорошо» ставится, если:

- изученный материал изложен достаточно полно;
- при ответе допускаются ошибки, заминки, которые обучающийся в состоянии исправить самостоятельно при наводящих вопросах;
- обучающийся затрудняется с ответами на 1-2 дополнительных вопроса.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если:

- материал изложен неполно, с неточностями в определении понятий или формулировке определений;
- материал излагается непоследовательно;
- обучающийся не может достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- на 50% дополнительных вопросов даны неверные ответы.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

- при ответе обнаруживается полное незнание и непонимание изучаемого материала;
- материал излагается неуверенно, беспорядочно;
- даны неверные ответы более чем на 50% дополнительных вопросов.

3. Деловая и/или ролевая игра

«Управление конфликтной ситуацией»

Проблема – необходимость устранения конфликта.

Содержание игры – обоснование мероприятий по предупреждению и устранению конфликта в коллективе.

Роли: молодые специалисты, опытные специалисты со стажем работы, работники пенсионного возраста, заместитель директора по управлению персоналом, начальник производственного отдела.

Ожидаемый результат – мероприятия по предотвращению конфликта в производственном отделе.

Критерии оценки:

аргументированность;

эрудиция;

умение выслушивать точку зрения другого участника;

компетентность;

лаконичность, умение кратко высказывать мнение;

доходчивость, умение доносить до других участников свое мнение в удобной для понимания форме.

4. Доклад, сообщение

Тема 2.2. Эффективное общение в сложной ситуации взаимодействия.

Темы для докладов

1. Поведение в конфликтных ситуациях;
2. Переговоры в урегулировании конфликтных отношений;
3. Создание конструктивной психологической обстановки;
4. Хронология возникновения и развития конфликта;
5. Экспертная оценка конфликтных ситуаций.

Критерии оценки

использование литературных источников;

умение отвечать на вопросы;

умение подавать материал;

знание работ ведущих специалистов в данном направлении;

краткость;

логичность и убедительность.

Максимальное количество баллов – 2 балла.

5. Тест

Тестовые задания

Выберите верный ответ на вопрос

I УРОВЕНЬ (ТЕСТЫ РЕПРОДУКТИВНОГО УРОВНЯ)

1. Выделите один из способов управления конфликтами:

- А. разъяснение требований к работе;
- Б. решение проблемы;
- В. противоборство;
- Г. разжигание инцидента;
- Д. активизация конфликтогенов.

2. Конфликт складывается из:

- А. конфликтной ситуации и инцидента;
- Б. конфликтной личности и конфликтной ситуации;
- В. инцидента и конфликтной личности;

- Г. совокупности источников конфликта;
- Д. противоборствующих сторон.

3. Избегание является оптимальным способом управления конфликтом:

- А. нет;
- Б. да;
- В. да, только для руководящих работников;
- Г. да, для руководителей низшего звена;
- Д. да, для руководителей высшего звена.

4. Методы управления конфликтами, которые заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека:

- А. структурные;
- Б. межличностные;
- В. внутриличностные;
- Г. организационные;
- Д. провокационные.

5. Методы управления конфликтами, которые заключаются в разъяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений:

- А. структурные;
- Б. межличностные;
- В. внутриличностные;
- Г. организационные;
- Д. договорные.

6. Три вида посредничества, которые различают при решении конфликта:

- А. межличностное, организационное, структурное;
- Б. переговоры, компромисс, арбитраж;
- В. формальное, неформальное, общественное;
- Г. внутриорганизационные, межорганизационные, внеорганизационные;
- Д. вертикальное, горизонтальное, структурное.

7. Последствия конфликта в организации могут быть:

- А. негативные;
- Б. позитивные;
- В. могут быть как негативные, так и позитивные последствия;
- Г. нейтральные;
- Д. прогнозные.

8. Основным элементом координационного механизма управления конфликтной ситуацией является:

- А. цепь команд;
- Б. разъяснение требований к работе;
- В. система вознаграждения;
- Г. дерево решений;

9. Конфликт в организации должен рассматриваться:

- А. как свидетельство неблагополучия организации;
- Б. как явление, которое может как разрушить организацию, так и способствовать ее

- развитию;
- В. как доказательство слабости менеджмента;
- Г. как позитивное явление;
- Д. как нежелательное явление.

10. На каком этапе урегулирования жалобы руководитель проверяет факты, собранные сотрудником:

- А. на этапе исследования;
- Б. обдумывания;
- В. подведения итогов;
- Г. вознаграждения за своевременную информацию;
- Д. ознакомления с содержанием жалобы.

II УРОВЕНЬ (ТЕСТЫ АНАЛИТИЧЕСКОГО УРОВНЯ)

11. Принцип единоначалия наиболее эффективно реализуется при использовании следующего способа управления конфликтной ситуацией:

- А. общеорганизационные комплексные цели;
- Б. разъяснение требований к работе;
- В. структура системы вознаграждений;
- Г. координационные и интеграционные механизмы.

12. Если руководитель стремится завоевать командную роль относительно делового партнера, пытается провести свою позицию по спорному вопросу, несмотря на возражения его партнеров, и проявляет при этом максимум активности, то такое поведение будет характеризоваться:

- А. сотрудничеством;
- Б. компромиссом;
- В. уходом;
- Г. соперничеством.

III УРОВЕНЬ (ТЕСТ НА РЕШЕНИЕ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ)

13. Бригада высококвалифицированных монтажников производственного предприятия на протяжении нескольких месяцев публично высказывает недовольство размерами оплаты своего труда. В настоящее время предприятие выполняет ответственный заказ в ограниченные сроки, в выполнении которого участвует бригада. Недавно им поступило предложение перейти на работу на другое предприятие с более высокой заработной платой. Члены бригады готовы принять такое предложение и перейти на другое предприятие на более выгодные условия работы. Их уход поставит под угрозу выполнение ответственного заказа. Как лучше поступить руководству в сложившейся ситуации:

- А. удовлетворить просьбу членов бригады по повышению заработной платы;
- Б. дать возможность членам бригады перейти на работу на другое предприятие;
- В. отложить решение вопроса на более поздний срок, после выполнения ответственного заказа.

8.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности

Оценивание по дисциплине осуществляется на семинарских занятиях и на экзамене преподавателем.

Выполненные задания на семинарских занятиях представляются в виде устных ответов, докладов, сообщений, ответов у доски при решении расчетных задач, ответов с

места при решении ситуационных заданий (участии в деловых играх). Индивидуальное задание представляет собой научное исследование выбранной студентом или преподавателем проблемы в области управления персоналом организации, результатом которого является научная статья (тезисы к конференции, презентация). Экзамен проходит в устной форме и предполагает ответ на экзаменационный билет.

Собирает и обрабатывает материалы преподаватель. Результаты оценивания оглашаются преподавателем в конце каждого семинарского занятия и по итогам проведения экзамена.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Во время проведения семинарских занятий осуществляется *текущий контроль*. Его цель – проверка уровня подготовки студента к выполнению конкретной работы. Текущий контроль является активной формой углубления, систематизации и закрепления знаний, полученных во время лекционных занятий и самостоятельной подготовки студентов. В ходе текущего контроля в виде устного опроса, письменного экспресс-опроса, обсуждения проблемных вопросов, тестирования, решения расчетных и выполнения ситуационных заданий и т.п. оценивается уровень усвоения программного материала, овладения студентом конкретными знаниями и навыками по четко обозначенной проблеме, активность его работы, старательность и творческий подход.

По итогам каждого раздела осуществляется *итоговый контроль*. Он проводится с целью оценивания результатов обучения студента по каждому разделу, то есть оценки уровня проработки им теоретического и практического материала в пределах отдельного раздела. Основная форма проведения данного вида контроля – письменное выполнение тестовых заданий. Целью такого контроля является закрепление и углубление студентами теоретических и практических знаний, обеспечение подготовки к семестровому (академическому) контролю, стимулирование студентов к активной работе на протяжении всего учебного семестра. Примерный перечень тестовых заданий к разделу приведен выше.

Семинарское занятие по дисциплине предусматривает такие формы работы студентов:

1. Устный ответ на один из вопросов семинара (3-5 мин.).
2. Дополнительное сообщение, дополнение (3-5 мин.).
3. Устный доклад по тематике индивидуального задания (5-7 мин.).
4. Участие в дискуссии по итогам докладов и сообщений (3-5 мин.).
5. Решение практических расчетных задач и ситуационных заданий (5-10 мин.).
6. Письменная работа (самостоятельная, контрольная) по заданию преподавателя (до 10 мин.).
7. Индивидуальное задание.

По окончании изучения раздела на последнем семинарском занятии выполняется контрольная работа (до 30 мин.).

Описание основных форм работы на семинаре:

Устный ответ на контрольный вопрос семинара выбирается по желанию преподавателя или студента и должен сжато вмещать все главные аспекты проблем (как теоретические, так и практические).

Дополнение – по желанию студента более глубокое разъяснение определенной грани контрольного вопроса. Проводится после базового доклада.

Устный доклад предусматривает произвольное оформление с минимумом формальных требований, но выступление перед аудиторией является обязательным.

Дополнительное сообщение – сообщение в контексте тематики семинара, тему которого избрал студент и согласовал ее с преподавателем. В случае, когда студент не успел выступить на семинарском занятии, для оценки качества самостоятельной работы преподавателю представляется материал для ознакомления и зачитывания этого материала как выступления.

Решение практических расчетных задач и ситуационных заданий – решение возле доски расчетной задачи или на месте ситуационного задания на основе знания теоретического материала, соответствующей методики расчетов показателей, которые характеризуют движение персонала, эффективность управления персоналом.

Участие в дискуссии по итогам докладов и сообщений – задавание вопросов студенту, который выступал с докладом (сообщением) по теме выступления, высказывание собственной обоснованной позиции по дискуссионным вопросам выступления.

Письменная работа – понятийный диктант или краткий ответ на вопрос по теме дисциплины.

Существенной формой поиска необходимого и дополнительного материала по дисциплине «Организационные механизмы управления конфликтами и стрессами в организации» с целью доработки знаний, полученных во время лекций, является самостоятельная работа студентов. Само овладение и выяснение студентом рекомендованной литературы создает широкие возможности детального усвоения данной дисциплины.

Учитывая тот факт, что изучение дисциплины предусматривает кропотливую работу и содержательное обсуждение вопросов на семинарских занятиях, именно во время самостоятельной работы студент углубляет понимание проблем, активизирует самостоятельный поиск, систематизирует накопленный опыт аналитико-синтетической работы, закладывает основания качественной подготовки докладов, сообщений как по собственным интересам, так и по заданию преподавателя.

По проблематике учебной дисциплины студентам рекомендуются следующие виды самостоятельной работы:

самостоятельное изучение и углубленная обработка содержательных модулей дисциплины, отдельных вопросов тем;

изучение тем учебной дисциплины по конспектам, учебникам и специальной литературе;

выполнение индивидуальных заданий (письменно);

подготовка к контрольным работам и модульному тестированию;

подготовка по вопросам семинаров, выполнение НИРС, докладов, тематических сообщений.

Для качественной подготовки к семинарским занятиям по каждой теме студенту нужно:

1. Усвоить лекционный материал.
2. Ознакомиться с планом семинара и рекомендованной литературой к нему.
3. При необходимости получить консультации преподавателя по вопросам, которые касаются докладов и НИРС.
4. Использовать научно-методический потенциал библиотек ГОУ ВПО ДонАУиГС и других научных учреждений.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

При изучении дисциплины используются лекционные аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием, имеющемся в ГОУ ВПО ДонАУиГС.

11. Иные сведения и (или) материалы

СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНЕНИИ И ИЗМЕНЕНИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ НА 20___/20___ УЧЕБНЫЙ ГОД

дисциплина	
направление подготовки/специальность	
ДОПОЛНЕНО (с указанием раздела РПУД)	
ИЗМЕНЕНО (с указанием раздела РПУД)	
УДАЛЕНО (с указанием раздела РПУД)	
Реквизиты протокола заседания кафедры от _____ № _____ дата	