

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра государственного управления и менеджмента

УТВЕРЖДЕНА
учёным советом
Волгоградского института управления –
филиала РАНХиГС
Протокол № 2 от 22.09.2020 г.

(с изм. протокол №1 от 31.08.2021г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ДВ.05.02 УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ ПЕРСОНАЛА В
ОРГАНИЗАЦИИ**

(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

(краткое наименование дисциплины (модуля) (при наличии))

38.04.03 Управление персоналом

(код, наименование направления подготовки (специальности))

Управление обучением, конкурентоспособностью, трудоустройством и профессиональной
карьерой персонала

(направленность(и) (профиль(и)/специализация(и)))

Магистр

(квалификация)

Заочная

(форма(ы) обучения)

Год набора – 2021
Волгоград, 2020 г.

Автор(ы)-составитель(и):

канд. экон. наук, доцент кафедры
государственного управления и менеджмента

А.А. Соколов

Заведующий кафедрой:

государственного управления и менеджмента
д-р ист. наук, профессор

И.О. Тюменцев

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
3. Содержание и структура дисциплины.....	7
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине.....	11
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	16
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	20
6.1. Основная литература.....	20
6.2. Дополнительная литература.....	20
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	20
6.4. Нормативные правовые документы	20
6.5. Интернет-ресурсы.....	20
6.6. Иные источники.....	20
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	21
Приложение 1.....	22

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.05.02 «Управление конфликтами персонала в организации» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	способность разрабатывать системы операционного управления персоналом и работой структурного подразделения	ПК-1.2.6	Способность создавать корпоративную культуру и комфортные условия труда на основе стресс-менеджмента

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
<p>Освоение компетенции направлено на последующую реализацию обобщенных трудовых функций:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Документационное обеспечение работы с персоналом; • Деятельность по оценке и аттестации персонала; • Деятельность по организации корпоративной социальной политики; • Операционное управление персоналом и подразделением организации; • Стратегическое управление персоналом организации¹. 	ПК-1.2.6	<ul style="list-style-type: none"> - соотносит различные виды корпоративных культур; - формирует корпоративную культуру; - осуществляет анализ эффективности функционирования корпоративной культуры -соотносит различные виды условий труда и составляющие комфортных условий труда; - формирует комфортные условия труда; - осуществляет анализ условий труда.

¹ Приказ Минтруда России от 06.10.2015 № 691н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом». Раздел II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности).

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.05.02 «Управление конфликтами персонала в организации» принадлежит к блоку дисциплин по выбору вариативной части. В соответствии с Учебным планом, по заочной форме обучения дисциплина осваивается в 5 семестре, общая трудоемкость дисциплины по каждой форме обучения составляет 2 ЗЕ (72 часа).

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области экономики, психологии, государственного управления, политологии, юриспруденции, документоведения, а также на приобретенные ранее умения и навыки в сфере государственного и муниципального управления, экономической теории, социологии организации, управления человеческими ресурсами. Знания и навыки, получаемые студентами в результате изучения дисциплины, необходимы для работы с функционирующими в современных условиях организационными структурами, персоналом, поможет при внедрении в организации инноваций.

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.05.02 «Управление конфликтами персонала в организации» реализуется после изучения дисциплин: HR-аналитика, Системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности, Технологии управления обучением и развитием персонала

На очной форме обучения количество академических часов для контактной работы с преподавателем по видам учебных занятий составляет 24 часа (8 лекций, 16 семинаров), для самостоятельной работы обучающихся – 48 часа; на заочной форме – 12 часов (4 и 8) и 56 часов соответственно.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.			Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
		Всего	Работа обучающихся по видам учебных занятий			
			Л/ЭО, ДОТ	ПЗ/ЭО, ДОТ		СР
Заочная форма обучения						
1	Стресс и проблема адаптации	10	2		8	О
2	Классическая теория стресса Г. Селье, ее роль в развитии концепций изучения стресса	11		1	10	О
3	Современные подходы к анализу профессионального стресса	11		1	10	О
4	Острые и хронические формы стрессовых состояний	13	2	1	8	О
5	Синдромы личностных и поведенческих деформаций стрессового типа	11		1	10	О
6	Методы профилактики и коррекции стресса	14		4	10	О
Промежуточная аттестация		4				зачет
Всего:		72	4	8	56	2 зет

Самостоятельная работа (СР) по изучению дисциплины осуществляется с применением ДОТ. Доступ к ДОТ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету/профилю/учетной записи предоставляется обучающемуся деканатом.

Примечание: формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т).

Содержание дисциплины

Тема 1. Стресс и проблема адаптации

Социально-экономические и медико-демографические аспекты изучения стресса в экономически развитых странах. Критерии оценки влияния стресса на здоровье человека. Стресс и нарушения поведенческой адаптации. Болезни «стрессовой этиологии» и формы личностной дезадаптации. Критерии оценки негативных последствий стресса на индивидуальном и популяционном уровне. Профессиональный стресс и здоровье человека. Понятия «психическое здоровье», «профессиональное здоровье». Стресс и надежность деятельности. Стресс и пограничные состояния. Основные сферы изучения стресса в современных исследованиях.

Тема 2. Классическая теория стресса Г. Селье, ее роль в развитии психологических концепций изучения стресса

История развития концепций адаптации и гомеостатического регулирования жизнедеятельности организма в физиологии и психофизиологии. Понятие общего адаптационного синдрома, введенного Г. Селье. «Триада признаков» стресса,

физиологические механизмы возникновения. Стадии развития стрессовых реакций по Г. Селье. Различие понятий «eu-stress» и «distress».

Тема 3. Современные подходы к анализу профессионального стресса

Экологический подход к изучению стресса. «Витаминная модель» психического здоровья П. Варра. «Профессиональная эпидемиология»: прогноз нарушений здоровья и личностной дезадаптации по риск-факторам профессиональной среды (В. Касл).. Когнитивная модель развития психологического стресса Р. Лазаруса. Стратегии стратегий совладания/преодоления стресса (копинг-механизмы). Индивидуальные формы совладающего поведения (модель С. Хобфолла). Трансактная модель стресса Т. Кокса. Регуляторные модели динамики состояний человека (Д. Бродбент, А.Б. Леонова). Острые и хронические формы стрессовых состояний, симптомокомплексы их проявлений. Состояния адекватной мобилизации и динамического рассогласования как разные типы продуктивного и непродуктивного реагирования на стрессогенную ситуацию (В.И. Медведев). Структурно-системный анализ стрессовых состояний.

Тема 4. Острые и хронические формы стрессовых состояний

Понятия «экстремальные условия» и «экстремальность». Абсолютная и относительная экстремальность. Стресс-факторы абсолютного характера (стрессы среды обитания). Стресс-факторы опосредующего характера (новизна, сложность, значимость поведенческих задач). Стресс и психическая напряженность (по Н.И. Наенко). Острый стресс и состояния эмоциональной напряженности. Основные психологические составляющие синдрома хронического стресса (тревога, агрессия, депрессия, астения, соматизация вегетативной симптоматики стресса).

Тема 5. Синдромы личностных и поведенческих деформаций стрессового типа

Профессионально-личностные акцентуации. Тип А поведения. Синдром выгорания. Развитие пограничных невротических состояний как следствие интенсивного переживания стресса. Синдром посттравматического стресса. Стадии переживания критических жизненных ситуаций и выхода из них (модель М. Хоровитца). Временная динамика и психологическая характеристика основных стадий («шок», «отказ», «вторжение», «переживание», «выход»), возможные негативные последствия.

Тема 6. Методы профилактики и коррекции стресса

Основные подходы к борьбе со стрессом. Общая классификация методов профилактики и коррекции стресса. Примеры методов устранения причин развития стресса – «объектная парадигма» (режимы труда и отдыха, time-management, формирование условий для «здорового образа жизни» и др.). Субъектная парадигма – пассивный и активный субъект. Примеры методов непосредственного воздействия на состояние человека (фармакотерапия, культура питания, рефлексотерапия, функциональная музыка, суггестивные воздействия).

На самостоятельную работу студентов по дисциплине Б1.В.ДВ.05.02 «Управление конфликтами персонала в организации» выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная и заочная форма
1	2	3	4

1	Стресс и проблема адаптации	<p>Социально-экономические и медико-демографические аспекты изучения стресса в экономически развитых странах. Критерии оценки влияния стресса на здоровье человека. Стресс и нарушения поведенческой адаптации. Болезни «стрессовой этиологии» и формы личностной дезадаптации. Критерии оценки негативных последствий стресса на индивидуальном и популяционном уровне. Профессиональный стресс и здоровье человека. Понятия «психическое здоровье», «профессиональное здоровье». Стресс и надежность деятельности. Стресс и пограничные состояния. Основные сферы изучения стресса в современных психологических исследованиях.</p> <p>Соотнесение разноуровневых гипотез (теоретических, эмпирически нагруженных и статистических) в психологическом исследовании. Общие принципы выбора метода исследования.</p>	О
2	Классическая теория Г. Селье, ее роль в развитии психологических концепций изучения стресса	<p>История развития концепций адаптации и гомеостатического регулирования жизнедеятельности организма в физиологии и психофизиологии. Понятие общего адаптационного синдрома, введенного Г. Селье. «Триада признаков» стресса, физиологические механизмы возникновения. Стадии развития стрессовых реакций по Г. Селье. Различие понятий «eu-stress» и «distress». Основные «уроки» классической теории Г. Селье и ее роль в развитии психологических концепций изучения стресса.</p>	О
3	Современные подходы к анализу профессионального стресса	<p>Экологический подход к изучению стресса. «Витаминная модель» психического здоровья П. Варра. «Профессиональная эпидемиология»: прогноз нарушений здоровья и личностной дезадаптации по риск-факторам профессиональной среды (В. Касл). Когнитивная модель развития психологического стресса Р. Лазаруса. Стратегии стратегий совладания/преодоления стресса (копинг-механизмы). Индивидуальные формы совладающего поведения (модель С. Хобфолла). Трансактная модель стресса Т. Кокса. Регуляторные модели динамики состояний человека (Д. Бродбент, А.Б. Леонова). Острые и хронические формы стрессовых состояний, симптомокомплексы их проявлений. Состояния адекватной мобилизации и динамического рассогласования как разные типы продуктивного и непродуктивного реагирования на стрессогенную ситуацию (В.И. Медведев). Структурно-системный анализ стрессовых состояний.</p>	О
4	Острые и хронические стрессовые состояния	<p>Понятия «экстремальные условия» и «экстремальность». Абсолютная и относительная экстремальность. Стресс-факторы абсолютного характера (стрессы среды обитания). Стресс-факторы опосредующего характера (новизна, сложность, значимость поведенческих задач). Стресс и психическая напряженность (по Н.И. Наенко). Острый стресс и состояния</p>	О

		эмоциональной напряженности. Основные психологические составляющие синдрома хронического стресса (тревога, агрессия, депрессия, астения, соматизация вегетативной симптоматики стресса).	
5	Синдромы личностных поведенческих деформаций стрессового типа	Профессионально-личностные акцентуации. Тип А поведения. Синдром выгорания. Развитие пограничных невротических состояний как следствие интенсивного переживания стресса. Синдром посттравматического стресса. Стадии переживания критических жизненных ситуаций и выхода из них (модель М. Хоровитца). Временная динамика и психологическая характеристика основных стадий («шок», «отказ», «вторжение», «переживание», «выход»), возможные негативные последствия.	О
6	Методы профилактики коррекции стресса	Основные подходы к борьбе со стрессом. Общая классификация методов профилактики и коррекции стресса. Примеры методов устранения причин развития стресса – «объектная парадигма» (режимы труда и отдыха, time-management, формирование условий для «здорового образа жизни» и др.). Субъектная парадигма – пассивный и активный субъект. Примеры методов непосредственного воздействия на состояние человека (фармакотерапия, культура питания, рефлексотерапия, функциональная музыка, суггестивные воздействия).	О

Примечание: формы текущего контроля успеваемости – опрос (О).

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.05.02 «Управление конфликтами персонала в организации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

№ п./п.	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
Заочная форма		
Тема 1	Стресс и проблема адаптации	Устный опрос
Тема 2	Классическая теория стресса Г. Селье, ее роль в развитии концепций изучения стресса	Устный опрос
Тема 3	Современные подходы к анализу профессионального стресса	Устный опрос
Тема 4	Острые и хронические формы стрессовых состояний	Устный опрос
Тема 5	Синдромы личностных и поведенческих деформаций стрессового типа	Устный опрос
Тема 6	Методы профилактики и коррекции стресса	Устный опрос

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена методом устного опроса по перечню примерных вопросов из п. 4.3.

При подготовке к экзамену студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные в рабочей программе, и продолжает знакомиться с рекомендованной литературой. Основой для сдачи экзамена студентом является изучение конспектов обзорных лекций, прослушанных в течение семестра, информации, полученной в результате самостоятельной работы, и получение практических навыков при решении задач в течение семестра.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Тема 1. Стресс и проблема адаптации

Социально-экономические и медико-демографические аспекты изучения стресса в экономически развитых странах. Критерии оценки влияния стресса на здоровье человека. Стресс и нарушения поведенческой адаптации. Болезни «стрессовой этиологии» и формы личностной дезадаптации. Критерии оценки негативных последствий стресса на индивидуальном и популяционном уровне. Профессиональный стресс и здоровье человека. Понятия «психическое здоровье», «профессиональное здоровье». Стресс и надежность деятельности. Стресс и пограничные состояния. Основные сферы изучения стресса в современных исследованиях.

Тема 2. Классическая теория стресса Г. Селье, ее роль в развитии психологических концепций изучения стресса

История развития концепций адаптации и гомеостатического регулирования жизнедеятельности организма в физиологии и психофизиологии. Понятие общего адаптационного синдрома, введенного Г. Селье. «Триада признаков» стресса, физиологические механизмы возникновения. Стадии развития стрессовых реакций по Г. Селье. Различие понятий «eu-stress» и «distress».

Тема 3. Современные подходы к анализу профессионального стресса

Экологический подход к изучению стресса. «Витаминная модель» психического здоровья П. Варра. «Профессиональная эпидемиология»: прогноз нарушений здоровья и личностной дезадаптации по риск-факторам профессиональной среды (В. Касл).. Когнитивная модель развития психологического стресса Р. Лазаруса. Стратегии стратегий совладания/преодоления стресса (копинг-механизмы). Индивидуальные формы совладающего поведения (модель С. Хобфолла). Трансактная модель стресса Т. Кокса. Регуляторные модели динамики состояний человека (Д. Бродбент, А.Б. Леонова). Острые и хронические формы стрессовых состояний, симптомокомплексы их проявлений. Состояния адекватной мобилизации и динамического рассогласования как разные типы продуктивного и непродуктивного реагирования на стрессогенную ситуацию (В.И. Медведев). Структурно-системный анализ стрессовых состояний.

Тема 4. Острые и хронические формы стрессовых состояний

Понятия «экстремальные условия» и «экстремальность». Абсолютная и относительная экстремальность. Стресс-факторы абсолютного характера (стрессы среды обитания). Стресс-факторы опосредующего характера (новизна, сложность, значимость поведенческих задач). Стресс и психическая напряженность (по Н.И. Наенко). Острый стресс и состояния эмоциональной напряженности. Основные психологические составляющие синдрома хронического стресса (тревога, агрессия, депрессия, астения, соматизация вегетативной симптоматики стресса).

Тема 5. Синдромы личностных и поведенческих деформаций стрессового типа

Профессионально-личностные акцентуации. Тип А поведения. Синдром выгорания. Развитие пограничных невротических состояний как следствие интенсивного переживания стресса. Синдром посттравматического стресса. Стадии переживания критических жизненных ситуаций и выхода из них (модель М. Хоровитца). Временная динамика и психологическая характеристика основных стадий («шок», «отказ», «вторжение», «переживание», «выход»), возможные негативные последствия.

Тема 6. Методы профилактики и коррекции стресса

Основные подходы к борьбе со стрессом. Общая классификация методов профилактики и коррекции стресса. Примеры методов устранения причин развития стресса – «объектная парадигма» (режимы труда и отдыха, time-management, формирование условий для «здорового образа жизни» и др.). Субъектная парадигма – пассивный и активный субъект. Примеры методов непосредственного воздействия на состояние человека (фармакотерапия, культура питания, рефлексотерапия, функциональная музыка, суггестивные воздействия).

Шкала оценивания

Уровень подготовки обучающегося во время проведения текущего контроля определяется баллами (процентами) в диапазоне 0-100 (1 балл = 1 %).

Устный опрос

Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа и систематизации. При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в рамках осваиваемой компетенции. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
89% - 75%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
74% - 60%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
менее 60%	Демонстрация отсутствия знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	способность разрабатывать системы операционного управления персоналом и работой структурного подразделения	ПК-1.2.6	Способность создавать корпоративную культуру и комфортные условия труда на основе стресс-менеджмента

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-1.2.5	Соотносит различные виды корпоративных культур.	Сравнивает различные виды корпоративных культур и выбирает наиболее подходящую для конкретной организации.
	Формирует корпоративную культуру.	Разрабатывает план мероприятий

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
		по созданию корпоративной культуры.
	Осуществляет анализ эффективности функционирования корпоративной культуры.	Определяет показатели и проводит анализ функционирования корпоративной культуры, систематизирует аналитические данные.
	Соотносит различные виды условий труда и составляющие комфортных условий труда.	Сравнивает различные виды условий труда и составляющие комфортных условий труда по заранее выделенным критериям.
	Формирует комфортные условия труда.	Разрабатывает план мероприятий по созданию комфортных условий труда.
	Осуществляет анализ условий труда.	Определяет показатели и проводит анализ условий труда, систематизирует аналитические данные.

4.3.2. Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету

1. Проблема стресса в жизни современного общества. Основные сферы изучения стресса в прикладных психологических исследованиях.

2. Стресс и адаптация. Уровни адаптации и формы проявлений дезадаптации на личностном и поведенческом уровнях.

3. Стресс и здоровье человека. Понятия «психическое здоровье», «профессиональное здоровье». Критерии оценки влияния стресса на здоровье человека.

4. История развития исследований стресса в физиологии и психологии. Основные этапы.

5. Классическая концепция стресса Г. Селье. Общий адаптационный синдром, основные закономерности проявлений и развития.

6. Физиологический и психологический стресс, различия в механизмах формирования. Основные субсиндромы проявлений стресса.

7. Комплексный подход к анализу проявлений стресса. Основные классы диагностических методов, примеры конкретных методик.

8. Основные современные подходы к изучению стресса. Сравнительная характеристика подходов.

9. Экологический подход к изучению стресса. Трактовка понятия стресс в рамках парадигмы соответствия «личность-среда» и методология исследований.

10. Когнитивная модель психологического стресса Р. Лазаруса. Субъективный образ проблемной ситуации и роль механизмов когнитивной оценки в формировании стрессовых реакций.

Полный комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации представлен в приложении 1 к настоящей РПД.

Шкала оценивания

Уровень подготовки обучающегося во время промежуточной аттестации определяется баллами (процентами) в диапазоне 0-100 (1 балл = 1 %).

Устный опрос

Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа и систематизации. При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в рамках осваиваемой компетенции. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
89% - 75%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
74% - 60%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
менее 60%	Демонстрация отсутствия знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

При оценивании результатов обучения используется следующая шкала:

100%-90% (отлично)	Этапы формирования компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач.
89%-75% (хорошо)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.
74%-60% (удовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.
менее 60% (неудовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.

4.4. Методические материалы

Процедура оценивания результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления – филиале РАНХиГС.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат является индивидуальной самостоятельно выполненной работой студента. Тему реферата студент выбирает из перечня тем, рекомендуемых преподавателем, ведущим соответствующую дисциплину. Реферат, как правило, должен содержать следующие структурные элементы: Титульный лист Содержание Введение Основная часть Заключение Список литературы Приложения (при необходимости).

Требования к объему: не более 15 страниц. Оформление: Шрифт Times New Roman, размер 12, интервал 1,5, абзацный отступ 1,5. Оригинальность по системе Антиплагиат.ВУЗ – не менее 60 %.

Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины

Структура времени, необходимого на изучение дисциплины

Форма изучения дисциплины	Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, %
Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе	40
Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров	40
Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение	20
Итого	100

Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Практическое (семинарское) занятие - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной

проблеме, решение задач. На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

Рекомендации по изучению методических материалов

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине, словарь основных терминов дисциплины.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Неотъемлемым элементом учебного процесса является самостоятельная работа студента. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, написание рефератов, решение задач, исследовательская работа, выполнение контрольной работы.

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п.6.4 «Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

Рекомендации по работе с литературой

При изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обратить на рекомендуемую основную и дополнительную литературу.

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует

придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов изучаемых работ (с обязательной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы. Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является **конспектирование первоисточников**.

Для составления конспекта рекомендуется сначала прочитать работу целиком, чтобы уяснить ее общий смысл и содержание. При этом можно сделать пометки о ее структуре, об основных положениях, выводах, надо стараться отличать в тексте основное от второстепенного, выводы от аргументов и доказательств. Если есть непонятные слова, надо в энциклопедическом словаре найти, что это слово обозначает. Закончив чтение (параграфа, главы, статьи) надо задать себе вопросы такого рода: В чем главная мысль? Каковы основные звенья доказательства ее? Что вытекает из утверждений автора? Как это согласуется с тем, что уже знаете о прочитанном из других источников?

Ясность и отчетливость восприятия текста зависит от многого: от сосредоточенности студента, от техники чтения, от настойчивости, от яркости воображения, от техники фиксирования прочитанного, наконец, от эрудиции – общей и в конкретно рассматриваемой проблеме.

Результатом первоначального чтения должен быть простой **план текста и четкое представление о неясных местах**, отмеченных в книге. После предварительного ознакомления, при повторном чтении следует **выделить основные мысли автора** и их развитие в произведении, обратить внимание на обоснование отдельных положений, на методы и формы доказательства, наиболее яркие примеры. В ходе этой работы окончательно отбирается материал для записи и определяется ее вид: **план, тезисы, конспект**.

План это краткий, последовательный перечень основных мыслей автора. Запись прочитанного в виде тезисов – значит выявить и записать опорные мысли текста. Разница между планом и тезисами заключается в следующем: в плане мысль называется (ставь всегда вопрос: о чем говорится?), в тезисах – формулируется – (что именно об этом говорится?). Запись опорных мыслей текста важна, но полного представления о прочитанном на основании подобной записи не составишь. Важно осмыслить, как автор доказывает свою мысль, как убеждает в истинности своих выводов. Так возникает конспект. Форма записи, как мы уже отметили, усложняется в зависимости от целей работы: план – о чем?; тезисы – о чем? что именно?; конспект – о чем? что именно? как?

Конспект это краткое последовательное изложение содержания. Основу его составляет план, тезисы и выписки. Недостатки конспектирования: многословие, цитирование не основных, а связующих мыслей, стремление сохранить стилистическую связанность текста в ущерб его логической стройности. Приступать к конспектированию необходимо тогда, когда сложились навыки составления записи в виде развернутого подробного плана.

Форма записи при конспектировании требует особого внимания: важно, чтобы собственные утверждения, размышления над прочитанным, четко отделялись при записи. Разумнее выносить свои пометки на широкие поля, записывать на них дополнительные справочные данные, помогающие усвоению текста (дата события, упомянутого авторами; сведения о лице, названном в книге; точное содержание термина). Если конспектируется текст внушительного объема, необходимо указывать страницы книги, которые охватывает та или иная часть конспекта.

Для удобства пользования своими записями важно озаглавить крупные части конспекта, подчеркивая **заголовки**. Следует помнить о назначении красной строки, стремиться к четкой графике записей - уступами, колонками. Излагать главные мысли автора и их систему аргументов - необходимо преимущественно своими словами, перерабатывая таким образом информацию, – так проходит уяснение ее сути. Мысль, фразы, понятия в контексте, могут приобрести более пространное изложение в записи. Но текст оригинала свертывается, и студент, обрабатывая логическое мышление, учиться выделять главное и обобщать однотипные суждения, однородные факты. Кроме того, делая записи своими словами, обобщая, студент учится письменной речи.

Знание общей стратегии чтения, техники составления плана и тезисов определяет и технологию конспектирования

- Внимательно читать текст, попутно отмечая непонятные места, незнакомые термины и понятия. **Выписать на поля** значение отмеченных понятий.

- При первом чтении текста необходимо составить его **простой план**, последовательный перечень основных мыслей автора.

- При повторном чтении текста выделять **систему доказательств** основных положений работы автора.

- Заключительный этап работы с текстом состоит в осмыслении ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.

- При конспектировании нужно стремиться **выразить мысль автора своими словами**, это помогает более глубокому усвоению текста.

- В рамках работы над первоисточником важен умелый **отбор цитат**. Необходимо учитывать, насколько ярко, оригинально, сжато изложена мысль. Цитировать необходимо те суждения, на которые впоследствии возможна ссылка как на авторитетное изложение мнения, вывода по тому или иному вопросу.

Конспектировать целесообразно не на отдельном листе, а в общей тетради на одной странице листа. Обратная сторона листа может быть использована для дополнений, необходимость которых выяснится в дальнейшем. При конспектировании литературы следует оставить широкие поля, чтобы записать на них план конспекта. Поля могут быть использованы также для записи своих замечаний, дополнений, вопросов. При выступлении на семинаре студент может пользоваться своим конспектом для цитирования первоисточника. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем.

В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, студенты с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. *Емельянов, С. М.* Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514442> (дата обращения: 19.05.2023).
2. *Черкасская, Г. В.* Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515041> (дата обращения: 19.05.2023).

6.2. Дополнительная литература

1. *Новопашина, Л. А.* Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519883> (дата обращения: 19.05.2023).
2. *Акимова, Ю. Н.* Психология управления : учебник и практикум для вузов / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511399> (дата обращения: 19.05.2023).

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. *Бахтигулова, Л. Б.* Методика профессионального обучения : учебное пособие для вузов / Л. Б. Бахтигулова, П. Ф. Калашников. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10591-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517840>
2. *Пугачев, В. П.* Управление персоналом организации: практикум : учебное пособие для вузов / В. П. Пугачев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08906-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516032>

6.4. Нормативные правовые документы

1. Российская Федерация. Законы. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993.
2. Российская Федерация. Законы. «Гражданский кодекс Российской Федерации» от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ч. 1), от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ч. 2), от 26.11.2001 № 146-ФЗ (ч. 3), от 18.12.2006 № 230-ФЗ (ч. 4).
3. Российская Федерация. Законы. «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 № 197-ФЗ.

6.5. Интернет-ресурсы

1. <http://base.consultant.ru>
2. <http://base.garant.ru>

6.6. Иные источники

Иные источники не используются.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);
- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

Фонды оценочных средств промежуточной аттестации
по дисциплине Б1.В.ДВ.05.02 «Управление конфликтами персонала в организации»

Вопросы к экзамену

1. Проблема стресса в жизни современного общества. Основные сферы изучения стресса в прикладных психологических исследованиях.
2. Стресс и адаптация. Уровни адаптации и формы проявлений дезадаптации на личностном и поведенческом уровнях.
3. Стресс и здоровье человека. Понятия «психическое здоровье», «профессиональное здоровье». Критерии оценки влияния стресса на здоровье человека.
4. История развития исследований стресса в физиологии и психологии. Основные этапы.
5. Классическая концепция стресса Г. Селье. Общий адаптационный синдром, основные закономерности проявлений и развития.
6. Физиологический и психологический стресс, различия в механизмах формирования. Основные субсиндромы проявлений стресса.
7. Комплексный подход к анализу проявлений стресса. Основные классы диагностических методов, примеры конкретных методик.
8. Основные современные подходы к изучению стресса. Сравнительная характеристика подходов.
9. Экологический подход к изучению стресса. Трактовка понятия стресс в рамках парадигмы соответствия «личность-среда» и методология исследований.
10. Когнитивная модель психологического стресса Р. Лазаруса. Субъективный образ проблемной ситуации и роль механизмов когнитивной оценки в формировании стрессовых реакций.
11. Стратегии преодоления стресса (копинг-механизмы). Индивидуальные стили «совладающего поведения» (модель С. Хобфолла).
12. Трансактный подход к изучению стресса. Модель Т. Кокса и возможности ее практического использования.
13. Регуляторный подход к изучению стресса. Синдромы острого и хронического стресса, их негативные последствия.
14. Понятие «экстремальности» и экстремальных условий деятельности. Абсолютная и относительная экстремальность.
15. Стресс и состояния психической напряженности. Операциональная и эмоциональная напряженность, роль мотивационно-личностных факторов в их развитии. Формы проявления состояний эмоциональной напряженности.
16. Стадии переживания критических жизненных ситуаций (модель М. Хоровитца). Закономерности динамики и психологическая характеристика каждой из стадий. Особенности психологической помощи на каждой из них.
17. Основные психологические составляющие переживаний хронического стресса. Фиксация негативных проявлений в форме устойчивых индивидуально-личностных характеристик поведенческих нарушений.
18. Изменения в поведении при длительном переживании стресса. Формирование поведенческих риск-факторов для здоровья человека. Тип А поведения.
19. Развитие личностных деформаций в процессе длительного переживания стресса. Синдром выгорания.
20. Развитие пограничных невротических состояний как следствие интенсивного переживания стресса. Посттравматический стресс.

21. Проблема управления стрессом. Взаимосвязь диагностической и профилактической направленности работы как основа современных технологий стресс-менеджмента.
22. Психопрофилактика и коррекция стресса. Объектная и субъектная парадигмы. Общая классификация методов борьбы со стрессом.
23. Опосредующие методы профилактики и коррекции стресса (объектная парадигма). Примеры используемых средств.
24. Непосредственные методы воздействия на состояние человека. «Пассивный» и активный субъект психопрофилактики. Примеры средств «внешнего» воздействия на состояние человека.
25. Психологическая саморегуляция состояний. Основные классы методов и техник. Программы обучения навыкам саморегуляции и управления стрессом.
26. Организационные формы использования методов профилактики и управления стрессом в прикладных условиях.