

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор Дата подписания: 02.07.2026 12:11:41 Уникальный программный ключ: 04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322323	МИНОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	Рабочая программа дисциплины "Управление конфликтами" по направлению подготовки (специальности) 38.03.03 "Управление персоналом" направленности (профилю) HR-менеджмент и управление командами ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 1
--	--	---	--------

Рабочая программа дисциплины (модуля)*

Управление конфликтами

Направление подготовки (специальность)

38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль)

HR-менеджмент и управление командами

Присваиваемая квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения

очно-заочная

Год(ы) набора 2026

*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2026 г.



Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
 - 6.1. Перечень видов оценочных средств
 - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
 - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
 - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
 - 7.1. Рекомендуемая литература
 - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
 - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью является формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

Управление конфликтами в организации является одной из основных управленческих задач. Целью изучения дисциплины «Управление конфликтами» является подготовка специалистов, владеющих знаниями в области анализа, разрешения, предупреждения конфликтов в различных сферах общественной жизни и умеющих их использовать в практической деятельности. В процессе изучения дисциплины «Управление конфликтами» студентам предоставляется возможность исследовать феномен конфликта, посмотреть на него с разных точек зрения, овладеть не только навыками эффективного управления конфликтной ситуацией, но и укрепить собственные возможности решения проблем, возникающих в ходе взаимодействия людей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП: Б1.В.ДВ.03.02

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Менеджмент

Этика бизнеса

Деловые коммуникации

Технологии переговорного процесса

2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Учебная практика (ознакомительная практика)

Лидерство и управление командами

Организационное поведение

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

Производственная практика (преддипломная практика)

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Знать:

основы организации социального взаимодействия, в том числе с учётом возрастных и гендерных особенностей, а также современные технологии взаимодействия с учётом основных закономерностей возрастного и индивидуального развития, социальных, этноконфессиональных и культурных различий, особенностей социализации личности.

Уметь:

организовывать и управлять ситуациями общения и сотрудничества, развивая активность, самостоятельность, инициативность и творческие способности участников социального взаимодействия.

Владеть:

методами организации конструктивного социального взаимодействия и способностью организовывать и управлять ситуациями общения и сотрудничества с учётом возрастного и индивидуального развития, социальных, этноконфессиональных и культурных различий его участников.

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Знать:

современная теоретическая концепция культуры речи, орфоэпические, акцентологические, грамматические, лексические нормы русского литературного языка, грамматическая система и лексический минимум одного из иностранных языков, универсальные закономерности структурной организации и самоорганизации текста.

Уметь:

использовать государственный и иностранный язык в профессиональной деятельности, логически верно



организовывать устную и письменную речь.

Владеть:

техника деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры, навыки извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по профессиональной проблематике.

ПК-6: Способен использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

Знать:

основы трудового законодательства и иных актов, содержащих нормы трудового права.

Уметь:

использовать основы теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.

Владеть:

различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- основы организации социального взаимодействия, в том числе с учётом возрастных и гендерных особенностей, а также современные технологии взаимодействия с учётом основных закономерностей возрастного и индивидуального развития, социальных, этноконфессиональных и культурных различий, особенностей социализации личности.
3.1.2	- современная теоретическая концепция культуры речи, орфоэпические, акцентологические, грамматические, лексические нормы русского литературного языка, грамматическая система и лексический минимум одного из иностранных языков, универсальные закономерности структурной организации и самоорганизации текста.
3.1.3	- основы трудового законодательства и иных актов, содержащих нормы трудового права.
3.2	Уметь:
3.2.1	- организовывать и управлять ситуациями общения и сотрудничества, развивая активность, самостоятельность, инициативность и творческие способности участников социального взаимодействия.
3.2.2	- использовать государственный и иностранный язык в профессиональной деятельности, логически верно организовывать устную и письменную речь.
3.2.3	- использовать основы теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.
3.3	Владеть:
3.3.1	- методами организации конструктивного социального взаимодействия и способностью организовывать и управлять ситуациями общения и сотрудничества с учётом возрастного и индивидуального развития, социальных, этноконфессиональных и культурных различий его участников.
3.3.2	- техника деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры, навыки извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по профессиональной проблематике.
3.3.3	- различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.



4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость	5 ЗЕТ
Часов по учебному плану : 180	Виды контроля в семестрах: экзамены 4
в том числе :	
аудиторные занятия : 12	
самостоятельная работа : 127,6	
часов на контроль : 36	
контактная работа: 16,4	
ИКР: 4,4	

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
	Раздел 1. Раздел 1 Понятие и сущность конфликта			
1.1	Понятие конфликта, объект и предмет конфликта, типология конфликтов. /Лек/	4	2	Л1.1 Э1 Э2 Э3
1.2	Понятие конфликта, объект и предмет конфликта, типология конфликтов. /Ср/	4	4	Л1.1 Э1 Э2 Э3
1.3	Объективные элементы конфликта и личностные элементы конфликта. /Ср/	4	8	Л1.1 Э1 Э2 Э3
1.4	Причины конфликтов, конструктивные функции конфликта, деструктивные функции конфликта, динамика конфликта. /Ср/	4	8	Л1.1 Э1 Э2 Э3
	Раздел 2. Раздел 2. Предупреждение конфликтов в организации			
2.1	Специфика конфликта в организации, организационные конфликты. /Ср/	4	8	Л1.1 Э1 Э2 Э3
2.2	Производственные конфликты, трудовые конфликты в организации, особенности управления конфликтами. /Ср/	4	8	Л1.1 Э1 Э2 Э3
2.3	Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. /Ср/	4	16	Л1.1 Э1 Э2 Э3
2.4	Современный менеджмент о профилактике конфликтов, нормы деловой этики и предупреждение конфликтов. /Ср/	4	20	Л1.1 Э1 Э2 Э3
2.5	Специфика конфликта в организации, организационные конфликты. /Лек/	4	2	Л1.1
2.6	Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. /Пр/	4	2	Л1.1
	Раздел 3. Раздел 3. Разрешение конфликтов			
3.1	Тактика избегания конфликта и метод насилия. /Пр/	4	2	Л1.1 Э1 Э2 Э3
3.2	Тактика избегания конфликта и метод насилия. /Ср/	4	20	Л1.1 Э1 Э2 Э3
3.3	Два подхода к разрешению конфликта, тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта», основные механизмы тактики взаимного выигрыша, универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты. /Пр/	4	2	Л1.1 Э1 Э2 Э3
3.4	Общая характеристика и стратегии ведения переговоров, динамика переговоров. /Ср/	4	20	Л1.1 Э1 Э2 Э3
3.5	Тактические приемы ведения переговоров, посредничество в переговорном процессе. /Ср/	4	15,8	Л1.1 Э1 Э2 Э3
3.6	Два подхода к разрешению конфликта, тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта», основные механизмы тактики взаимного выигрыша, универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты. /Лек/	4	2	Л1.1
	Раздел 4. Иная контактная работа			



4.1	Индивидуальные консультации, текущий контроль /ИКР/	4	4,2	Л1.1
-----	---	---	-----	------

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Перечень видов оценочных средств

1. Доклад
2. Тест.
3. Ситуационная задача.

6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Примерная тематика вопросов для доклада:

1. Понятие конфликта, его сущность и структура.
2. Основные виды конфликтов в организации.
3. Функции конфликта: позитивные и негативные.
4. Причины возникновения конфликтов: объективные и субъективные.
5. Стадии развития конфликта: динамика конфликтного процесса.
6. Классификация конфликтов по различным основаниям.
7. Модель стилей поведения в конфликте К. Томаса (сетка Томаса-Килманна).
8. Характеристика стиля "Соперничество" и условия его эффективного применения.
9. Характеристика стиля "Сотрудничество" и условия его применения.
10. Характеристика стиля "Компромисс" и условия его применения.
11. Характеристика стиля "Избегание" и условия его применения.
12. Характеристика стиля "Приспособление" и условия его применения.
13. Внутриличностные конфликты: причины и способы разрешения.
14. Межличностные конфликты: особенности и методы управления.
15. Межгрупповые конфликты в организации: причины и стратегии урегулирования.
16. Конфликты между руководителем и подчиненными.
17. Конфликты в команде: особенности и роль HR-менеджера.
18. Структурные методы управления конфликтами.
19. Межличностные методы управления конфликтами.
20. Переговоры как способ разрешения конфликтов: этапы и техники.
21. Коммуникативные техники в конфликте: активное слушание, "Я-высказывания".
22. Роль эмоционального интеллекта в управлении конфликтами.
23. Медиация как альтернативный способ разрешения конфликтов.
24. Роль руководителя в урегулировании конфликтов.
25. Роль HR-менеджера в профилактике и разрешении конфликтов.
26. Управление конфликтами в кросс-культурной среде.
27. Конфликты и стресс: взаимосвязь и методы управления.
28. Профилактика конфликтов в организации: методы и инструменты.
29. Формирование бесконфликтной среды в команде.
30. Анализ и оценка последствий конфликтов для организации.

Примерная тематика тестовых вопросов:

1. Что такое конфликт с точки зрения управления персоналом?
А) Любое разногласие между сотрудниками
Б) Осознанное противоречие между сторонами, которое они пытаются разрешить на фоне эмоциональных переживаний
В) Формальное несогласие с решением руководства
Г) Соревнование за ресурсы
2. Какие из перечисленных факторов относятся к объективным причинам возникновения конфликтов в организации? (Выберите два или более варианта)
А) Ограниченность ресурсов
Б) Несовершенство системы оплаты труда
В) Личная неприязнь сотрудников
Г) Нечеткое распределение обязанностей
Д) Различия в ценностях
3. Установите соответствие между видом конфликта и его характеристикой.
Вид конфликта Характеристика



1. Внутриличностный А) Между структурными подразделениями
 2. Межличностный Б) Противоречие между ожиданиями и реальностью внутри человека
 3. Межгрупповой В) Столкновение между двумя и более личностями
 4. Конфликт "личность-группа" Г) Противостояние отдельного сотрудника и коллектива
4. Расположите стадии развития конфликта в правильной хронологической последовательности:
- А) Эскалация
 - Б) Предконфликтная ситуация
 - В) Завершение конфликта
 - Г) Кульминация
 - Д) Послеконфликтный период
5. Верно ли, что любой конфликт в организации необходимо немедленно подавлять?
- А) Да
 - Б) Нет
6. Стиль поведения в конфликте, при котором участник стремится найти решение, полностью удовлетворяющее интересы обеих сторон, называется _____.
7. Какой стиль поведения в конфликте (по К. Томасу) характеризуется низкой напористостью и низкой кооперацией?
- А) Соперничество
 - Б) Избегание
 - В) Приспособление
 - Г) Компромисс
8. Какие из перечисленных методов относятся к структурным методам управления конфликтом? (Выберите два или более варианта)
- А) Разъяснение требований к работе
 - Б) Использование координационных механизмов
 - В) Проведение переговоров
 - Г) Установление общих целей
 - Д) Применение системы вознаграждений
9. Установите соответствие между стилем поведения в конфликте и ситуацией, в которой он наиболее эффективен.
- | Стиль | Ситуация |
|-------------------|---|
| 1. Соперничество | А) Вопрос не важен, отношения важнее результата |
| 2. Сотрудничество | Б) Необходимо быстрое решение при равной силе сторон |
| 3. Компромисс | В) Требуется найти интегральное решение сложной проблемы |
| 4. Приспособление | Г) Необходимы решительные действия в критической ситуации |
10. Верно ли, что эффективная деловая коммуникация в конфликте предполагает использование "Я-высказываний"?
- А) Да
 - Б) Нет
11. Процесс обмена информацией между сторонами конфликта с целью его разрешения называется _____.
12. Какой из перечисленных факторов в наибольшей степени влияет на успешность переговоров в конфликтной ситуации?
- А) Длительность переговоров
 - Б) Уровень взаимного доверия
 - В) Количество участников
 - Г) Наличие протокола
13. Какие из перечисленных приемов относятся к эффективным техникам активного слушания в конфликте? (Выберите два или более варианта)
- А) Перебивание собеседника
 - Б) Уточнение и перефразирование
 - В) Оценка и критика
 - Г) Отражение чувств
 - Д) Резюмирование



14. Расположите этапы проведения переговоров по разрешению конфликта в логической последовательности:

- А) Поиск взаимоприемлемых вариантов
- Б) Подготовка к переговорам
- В) Обсуждение позиций и интересов
- Г) Достижение соглашения
- Д) Анализ результатов

15. Верно ли, что в конфликтной ситуации важнее отстаивать свою позицию, чем выявлять интересы сторон?

- А) Да
- Б) Нет

16. Способность участника конфликта встать на место оппонента и понять его точку зрения называется _____.

17. Какой стиль управления конфликтом наиболее эффективен при работе с высококонфликтными сотрудниками в HR-практике?

- А) Авторитарный (подавление)
- Б) Коучинговый (помощь в осознании)
- В) Избегание
- Г) Приспособление

18. Какие из перечисленных действий HR-менеджера относятся к профилактике конфликтов в команде? (Выберите два или более варианта)

- А) Четкое распределение обязанностей
- Б) Формирование корпоративной культуры
- В) Игнорирование мелких разногласий
- Г) Обучение сотрудников навыкам коммуникации
- Д) Увольнение конфликтных сотрудников

19. Установите соответствие между теорией мотивации и её применением в управлении конфликтами.

Теория Применение

- 1. Теория справедливости А) Учет неудовлетворенных потребностей как источника конфликта
- 2. Теория потребностей Маслоу Б) Анализ восприятия несправедливости в распределении ресурсов
- 3. Двухфакторная теория Герцберга В) Устранение факторов гигиены для снижения неудовлетворенности
- 4. Теория ожиданий Г) Понимание связи усилий и вознаграждения в конфликте

20. Верно ли, что основная задача HR-менеджера в управлении конфликтами – не подавлять их, а использовать конструктивный потенциал для развития организации?

- А) Да
- Б) Нет

Примерная тематика ситуационных задач:

1. Конфликт из-за распределения премии. В отделе подбора персонала возник конфликт между двумя рекрутерами из-за распределения премиального фонда. Каждый считает, что его вклад в общий результат больше. Руководитель отдела не знает, как справедливо разрешить ситуацию. Как HR-менеджеру помочь?
2. Нарушение субординации. Молодой специалист отдела обучения позволил себе резкие высказывания в адрес своего непосредственного руководителя на общем совещании. Руководитель требует его увольнения. Как поступить HR-у?
3. Конфликт между отделом кадров и бухгалтерией. Отдел кадров и бухгалтерия конфликтуют из-за сроков предоставления документов для начисления зарплаты. Каждая сторона обвиняет другую в срывах. Как разрешить межведомственный конфликт?
4. Личная неприязнь. Два ключевых сотрудника отдела компенсаций и льгот испытывают личную неприязнь друг к другу. Это сказывается на атмосфере в коллективе и эффективности работы. Что делать HR-менеджеру?
5. Несправедливая оценка. Сотрудница отдела кадрового администрирования считает, что её несправедливо оценили на аттестации. Она подала жалобу на своего руководителя. Как провести расследование и урегулировать ситуацию?
6. Конфликт поколений. Опытный сотрудник предпенсионного возраста конфликтует с молодым специалистом, который предлагает внедрить новые технологии. Опытный считает, что "молодой ещё учить его рано". Как HR-у наладить взаимодействие?
7. Слухи и сплетни. В отделе развития персонала распространяются слухи о грядущем сокращении. Возникла



тревожность, люди перестали нормально работать, начались конфликты. Как восстановить психологический климат?

8. Кросс-культурный конфликт. В международную HR-команду входят русские и иностранные специалисты. Возникают недопонимания из-за различий в деловой культуре (отношение ко времени, стиль общения). Как организовать эффективное взаимодействие?

9. Борьба за ресурсы. Два отдела (подбора и обучения) борются за ограниченный бюджет на развитие. Руководители отделов конфликтуют на совещаниях. Как HR-директору разрешить этот конфликт?

10. Конфликт между сотрудником и компанией. Сотрудник написал заявление об увольнении, но перед уходом начал активно критиковать руководство и компанию в соцсетях. Возник конфликт. Какие действия предпринять HR-у?

11. Эмоциональное выгорание и конфликты. В отделе кадрового администрирования несколько сотрудников демонстрируют признаки эмоционального выгорания, что привело к росту конфликтов между ними. Как HR-менеджеру повлиять на ситуацию?

12. Конфликт из-за невыполненных обязательств. Руководитель проекта обещал команде премию за успешное завершение этапа, но не выполнил обещание. Команда деморализована, возник конфликт. Как HR-у помочь?

13. Сексуальное домогательство. Сотрудница пожаловалась на некорректное поведение со стороны коллеги (намек, прикосновения). Это не первый случай. Как провести расследование и разрешить ситуацию?

14. Конфликт интересов. Руководитель отдела продвинул своего родственника на вакантную должность, обойдя более достойных кандидатов. В коллективе назревает конфликт. Как HR-у реагировать?

15. Конфликт при внедрении изменений. Компания внедряет новую систему мотивации. Сотрудники отдела продаж восприняли её негативно, начались открытые протесты и конфликты с руководством. Как HR-у организовать коммуникацию и снизить сопротивление?

6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Вопросы для аттестации по дисциплине «Управление конфликтами»

1. Понятие конфликта
2. Объект и предмет конфликта
3. Типология конфликтов
4. Объективные элементы конфликта
5. Личностные элементы конфликта
6. Причины конфликтов
7. Конструктивные функции конфликта
8. Деструктивные функции конфликта
9. Динамика конфликта
10. Специфика конфликта в организации
11. Организационные конфликты
12. Производственные конфликты
13. Трудовые конфликты в организации
14. Особенности управления конфликтами
15. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения
16. Современный менеджмент о профилактике конфликтов
17. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов
18. Тактика избегания конфликта и метод насилия
19. Два подхода к разрешению конфликта
20. Тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта»
21. Основные механизмы тактики взаимного выигрыша
22. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты
23. Общая характеристика и стратегии ведения переговоров
24. Динамика переговоров
25. Тактические приемы ведения переговоров
26. Посредничество в переговорном процессе

Варианты зачётного теста составлены на основе аттестационных вопросов.

Пример варианта зачётного теста.

Зачётный тест вариант 1.

1. К объективным элементам конфликта не относится:

- А) объект конфликта
- Б) участники конфликта
- В) среда конфликта
- Г) мотивы конфликта

2. К личностным элементам конфликта не относится:

- А) черты характера и типы личностей



- Б) участники конфликта
В) неадекватные оценки и восприятия
Г) манеры поведения
3. Лицам этого типа свойствен большой диапазон эмоциональных состояний, они легко приходят в восторг от радостных событий и в полное отчаяние от печальных, им свойственна высокая контактность, словоохотливость, они часто спорят, но не доводят дело до открытого конфликта – это тип акцентуации характера ...
- А) экзальтированность
Б) эмотивность
В) циклотимность
Г) демонстративность
4. К основным идеальным типам людей, соответствующих различиям в их ценностных ориентациях по Э. Шпрангеру не относится:
- А) экономический человек
Б) эстетический человек
В) религиозный человек
Г) педантичный человек
5. Ошибка, которая возникает при необходимости делать выводы о внутренних характеристиках другого человека по внешним признакам – это ...
- А) эффект бумеранга
Б) эффект новизны
В) ошибка центральной тенденции
Г) эффект ореола
6. К объективным причинам конфликта не относится:
- А) ограниченность ресурсов, подлежащих распределению
Б) плохие коммуникации
В) личная неприязнь
Г) плохие условия труда
7. К общим конструктивным функциям конфликта не относится:
- А) конфликт является способом обнаружения и фиксации противоречий и проблем в обществе, организации, группе
Б) конфликт может способствовать самопознанию и адекватной самооценке личности
В) конфликт является формой разрешения противоречий
Г) конфликт способствует снятию социальной напряженности и ликвидации стрессовой ситуации
8. К деструктивным функциям конфликта на личностном уровне не относится:
- А) конфликт может привести к разочарованию в своих возможностях и способностях, к деидентификации личности
Б) конфликт может вызвать чувство неуверенности в себе, потерю прежней мотивации и разрушение имеющихся ценностных ориентаций и образцов поведения
В) конфликт может привести к отрицательной оценке человеком своих партнеров по совместной деятельности, разочарованию в своих коллегах и недавних друзьях
Г) конфликт может привести стороны противоборства в состояние дестабилизации и дезорганизации
9. К периодам общей схемы динамики конфликта не относится:
- А) предконфликтная ситуация (латентный период)
Б) скрытый конфликт
В) открытый конфликт (собственно конфликт):
Г) послеконфликтный период
10. Конструктивное или деструктивное завершение конфликта может быть с точки зрения:
- А) реализации целей противоборства
Б) формы разрешения конфликта
В) функций конфликта
Г) эффективности и полноты разрешения конфликта
- Открытый вопрос: раскройте типологию конфликтов.

6.4. Критерии оценивания

Критерии оценивания доклада:

Оценка «5» (отлично)

Доклад полностью раскрывает тему, демонстрирует глубокое понимание теорий конфликта, стилей поведения, методов управления конфликтами и их связь с практикой HR-менеджмента. Используются дополнительные источники, приведены примеры из реальной практики управления персоналом. Структура логична, выводы обоснованы и аргументированы. Докладчик свободно владеет материалом, уверенно отвечает на вопросы, не читает с листа.

Оценка «4» (хорошо)



Тема раскрыта достаточно полно, но есть незначительные пробелы в анализе или примерах. Используются базовые источники. Выводы обоснованы, но неоригинальны. Докладчик хорошо ориентируется в материале, но возможны небольшие затруднения при ответах на вопросы.

Оценка «3» (удовлетворительно)

Тема раскрыта поверхностно, преобладает пересказ учебной литературы. Анализ слабый, выводы формальны. Докладчик неуверенно владеет материалом, читает с листа, испытывает трудности с ответами на вопросы.

Оценка «2» (неудовлетворительно)

Тема не раскрыта, содержание не соответствует заявленной теме. Структура отсутствует, изложение хаотично. Докладчик не владеет материалом, не отвечает на вопросы.

Критерии оценивания результатов теста:

Тест содержит 20 вопросов. Максимальная сумма баллов – 29. Распределение баллов по типам вопросов:

Закрытые вопросы (один верный): №1, 7, 12, 17 – 4 вопроса по 1 баллу = макс. 4 балла.

Множественный выбор (несколько верных): №2, 8, 13, 18 – 4 вопроса. Полностью правильный ответ – 2 балла; одна ошибка (не все выбраны или один лишний) – 1 балл; более одной ошибки – 0 баллов. Макс. 8 баллов.

Вопросы на соответствие: №3, 9, 16, 19 – 4 вопроса. Полное соответствие – 2 балла; более половины правильных – 1 балл; половина и менее – 0 баллов. Макс. 8 баллов.

Вопросы на последовательность: №4, 14 – 2 вопроса. Полная последовательность – 2 балла; одна ошибка (перестановка двух соседних элементов) – 1 балл; более одной ошибки – 0 баллов. Макс. 4 балла.

Вопросы «Да / Нет»: №5, 10, 15, 20 – 4 вопроса по 1 баллу = макс. 4 балла.

Вопросы на вставку слова: №6, 11, 16 – 3 вопроса по 1 баллу за точный термин = макс. 3 балла.

Итоговая оценка по 5-балльной шкале:

5 (отлично): 26–29 баллов (90–100%)

4 (хорошо): 20–25 баллов (69–89%)

3 (удовлетворительно): 15–19 баллов (52–68%)

2 (неудовлетворительно): менее 15 баллов (менее 52%)

Критерии оценивания ситуационных задач:

Оценка «5» (отлично)

Проблема идентифицирована точно и полно. Проведен глубокий анализ ситуации с использованием теоретических знаний о конфликтах, стилях поведения, методах коммуникации и управления. Предложенное решение является реалистичным, обоснованным, учитывает интересы всех сторон и возможные последствия. Ответы на вопросы аргументированы и демонстрируют системное понимание проблемы.

Оценка «4» (хорошо)

Проблема определена верно, анализ проведен, но не все аспекты рассмотрены. Решение в целом обосновано, но может иметь небольшие недочеты. Аргументация логична, но не всегда убедительна, ответы на вопросы в основном правильные, но неполные.

Оценка «3» (удовлетворительно)

Проблема определена нечетко или неполно. Анализ поверхностный, теоретические знания почти не применяются. Решение шаблонное, слабо обоснованное, не учитывает специфику ситуации. Ответы на вопросы неуверенные, демонстрируют непонимание отдельных аспектов.

Оценка «2» (неудовлетворительно)

Проблема не идентифицирована или идентифицирована неверно. Решение отсутствует или не связано с ситуацией. Коммуникативные и управленческие аспекты не учтены. Неспособность представить и аргументировать решение, ответы отсутствуют или не по существу.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Рекомендуемая литература

7.1.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л1.1	Шарков Ф.И., Сперанский В.И.	Общая конфликтология: учебник (https://znanium.com/catalog/document?id=431686)	Москва : Дашков и К, 2023	ЭБС

7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	1.	Лань [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Лань. – URL: http://e.lanbook.com/ . http://e.lanbook.com/ .
----	----	---



Э2 2. Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО Директмедиа Паблишинг. – URL: <http://biblioclub.ru/>. <http://biblioclub.ru/>.

Э3 3. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : электронная библиотека / Науч. электрон. б-ка. – URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. <http://elibrary.ru/defaultx.asp>.

7.3 Перечень информационных технологий

7.3.1 Программное обеспечение

Adobe Reader

7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (<https://elibrary.ru/defaultx.asp?>) eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: <https://elibrary.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

2. Национальная электронная библиотека (НЭБ) (<https://rusneb.ru/>) Национальная электронная библиотека (НЭБ) : объединенный электронный каталог фондов российских библиотек : сайт. – URL: <http://нэб.рф>. – Режим доступа: из читальных залов библиотеки ЧелГУ. – Текст : электронный.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для реализации дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Аудитории для проведения лекционных и практических занятий 4-го и лабораторного корпусов ЧелГУ на 15 мест с возможностью использования переносного мультимедийного оборудования (экран, ноутбук, проектор, колонки).

Программные средства:

Наличие комплекта лицензионного программного обеспечения MSOffice - используется для создания и редактирования текстовых документов, работы с таблицами и составления графиков, подготовки презентационного материала.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий:

1. Экран настенный (2000x1500 мм)

2. Доска аудиторная на основе стального эмалированного листа для написания мелом и фломастером ДК52Э3010МФ (1000x3 000 мм)

3. Подставка под ТСО

4. Специальное оборудование

Комплект электропитания ЩЭ (220 В, 2кВт) в комплекте с УЗО

5. Компьютерные программы - Программное обеспечение WINDOWS 2000 RUS; Пакеты прикладных программ MS OFFICE; Информационно-аналитическая система FIRA.PRO.

– учебная аудитория для практических занятий (семинаров) – мультимедийное оборудование, мобильный радиокласс (для студентов с нарушениями слуха);

– учебная аудитория для самостоятельной работы – стандартные рабочие места с персональными компьютерами; рабочее место с персональным компьютером,

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

При реализации программы дисциплины "Управление конфликтами", в соответствии с требованиями ФГОС ВО, предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков в изучаемой области. Используемые методы обучения требуют от студентов высокой включенности в процесс обучения и постоянной целенаправленной самостоятельной работы по достижению поставленных в освоении дисциплины целей.

Аудиторное обучение предусматривает интерактивные лекции, в частности, проблемные лекции; семинары в диалоговом режиме - проблемные семинары; групповые решения задач; публичной защиты выполненных домашних



заданий (доклад с презентацией).

Проблемная лекция предполагает постановку и разрешение поставленных проблем с различной степенью активизации студентов. В этих целях разработано следующее методическое обеспечение: набор проблемных вопросов и тем для обсуждения, тематика домашних контрольных вопросов и примерный перечень тестовых вопросов.

Практические занятия и семинары проводятся в форме дискуссий, группового обсуждения поставленной проблемы для выработки совместных решений или поиска новых путей решения проблемы. Преподаватель при этом выполняет роль модератора: задаёт вопросы, комментирует предлагаемые ответы, предлагает возможные пути решения, стимулирует обмен мнениями.

Групповая работа состоит в формировании малых групп, решающих одинаковые или сходные проблемы и защищающих сформированные ими решения в открытых дискуссиях с другими группами.

В учебном процессе используются также игровые методы обучения: деловые игры, разыгрывание ролей, игровое проектирование. Основная цель проведения деловых игр – дать практику принятия управленческих решений на основе использования соответствующих методов, использующихся в практической деятельности государственных заказчиков, комиссий, участников закупок. Формы и методы обучения, применяемые при изучении дисциплины, способствуют закреплению и овладению новыми знаниями и умениями, получению навыков в области использования современных методов принятия решений в сфере закупок для удовлетворения государственных и муниципальных нужд.

Для освоения изучаемой дисциплины предлагается следующий алгоритм действий студентов:

1. Изучить список тем лекционных и практических занятий и вопросов для обсуждения;
2. Ознакомиться со списком основной и дополнительной литературы и нормативно-правовыми актами по дисциплине;
3. Выбрать из соответствующих списков тему для написания эссе, задачи, домашнего задания;
4. Провести библиографический поиск необходимых дополнительных источников информации для выполнения практических заданий (эссе, задачи, домашнего задания);
5. По каждой пройденной во время аудиторных занятий теме подготовить не менее десяти тестовых вопросов с вариантами ответов и направить по электронной почте преподавателю. При этом вопросы не должны повторять те, которые используются для самопроверки;
6. Направить преподавателю в электронной форме для оценки качества выполнения, подготовленное в соответствии с требованиями к научной публикации, эссе.
7. Подготовить для доклада на практическом занятии презентацию по выполненному практическому заданию (задаче, домашнему заданию);
8. В случае необходимости сформировать команду по презентации во время практического занятия выполненного практического задания (задаче, домашнему заданию).
9. Во время практического занятия представить презентацию и провести публичную защиту полученных результатов, решений и выводов.

В случае применения при реализации дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (онлайн-лекции (вебинары), чаты, видео-конференции и др.) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, MS Office365, форумы, электронная почта и др.).

Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами.

Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной работы посредством личного кабинета студента, электронной почты, социальных сетей и т.п. Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение, дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Реализация дисциплины с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) осуществляется на основании «Положения о реализации основных и дополнительных образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Челябинский государственный университет», «Положения о порядке зачета обучающимися по основным профессиональным образовательным программам высшего образования в ФГБОУ ВО «ЧелГУ» результатов освоения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ» посредством электронной информационно-образовательной среды ФГБОУ ВО «ЧелГУ». В исключительных случаях (форс-мажор и т.п.) при реализации образовательной деятельности с применением ЭО, ДОТ могут применяться компоненты, не входящие в перечень электронной информационно-



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Рабочая программа дисциплины "Управление конфликтами" по направлению подготовки (специальности)
38.03.03 "Управление персоналом" направленности (профилю) HR-менеджмент и управление командами
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 14

образовательной среды.

10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося (мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения и с нарушением слуха, ассистивные информационные технологии).

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ с помощью специальных технических и программных средств к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах.

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и особенностям восприятия информации.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обучающимся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается по их заявлению предоставление в доступной форме в зависимости от их индивидуальных особенностей инструкции о порядке проведения промежуточной аттестации, оценочных средств и возможности ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование предоставленных ЧелГУ или собственных технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.