

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»  
Институт технологии, экономики и сервиса  
Кафедра психологии профессиональной деятельности

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе

Ю. А. Жадаев

2018 г.



## Управление конфликтами и стрессами

Программа учебной дисциплины

Направление 38.04.03 «Управление персоналом»

Магистерская программа «Организация кадрового консалтинга»

*заочная форма обучения*

Волгоград  
2018



## **1. Цель освоения дисциплины**

Формирование прикладных и теоретических знаний будущих специалистов в сфере управления в соответствии с основными направлениями современной науки о конфликтах, а также развитие у обучаемых навыков решения конкретных задач по управлению конфликтами и стрессами в различных сферах деятельности.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП**

Дисциплина «Управление конфликтами и стрессами» относится к вариативной части блока дисциплин.

Профильной для данной дисциплины является организационно-управленческая и экономическая профессиональная деятельность.

Для освоения дисциплины «Управление конфликтами и стрессами» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности», «Социальная политика государства и управление социальным развитием организации», «Управление организационной культурой», «HR-инжиниринг», «Психодиагностика в управлении персоналом», «Управление групповой динамикой», «Управление сопротивлением изменениям», прохождения практики «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (в том числе педагогическая)».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Инновационные технологии принятия кадровых решений», «Профилактика профессионального выгорания», прохождения практики «Преддипломная практика».

## **3. Планируемые результаты обучения**

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способностью создавать команды профессионалов и эффективно работать в командах, отстаивать свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения (ОПК-5);
- владением современными технологиями управления персоналом и эффективной (успешной) реализацией их в своей профессиональной деятельности (ОПК-7);
- способностью обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру (ПК-8);
- способностью разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечения безопасности для различных категорий персонала организации (ПК-9).

**В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

### ***знать***

– вопросы методологии, теории и истории конфликтологической практики; социально-психологические аспекты закономерностей возникновения, развития и способов

разрешения конфликтных ситуаций;

– социально-психологические аспекты закономерностей возникновения, развития и способов разрешения конфликтных и стрессовых ситуаций;

**уметь**

– учитывать психологические и индивидуальные особенности личности при выборе стратегий дисциплинарных взысканий и поиска путей цивилизованного взаимодействия;

**владеть**

– диагностическими методами позволяющими осуществлять контроль и управление сложными производственными ситуациями;

– принципами построения системы разрешения трудовых споров на основе бесконфликтного взаимодействия, а также основными методами психодиагностики стрессогенных факторов, снижающих эффективность совместной деятельности.

#### 4. Объём дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		2л / 3з	
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	8	4 / 4	
В том числе:			
Лекции (Л)	4	4 / –	
Практические занятия (ПЗ)	–	– / –	
Лабораторные работы (ЛР)	4	– / 4	
<b>Самостоятельная работа</b>	60	32 / 28	
<b>Контроль</b>	4	– / 4	
Вид промежуточной аттестации		– / ЗЧ	
Общая трудоемкость	часы	72	36 / 36
	зачётные единицы	2	1 / 1

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Сущность конфликта как феномена духовной и социальной жизни человека	Сущность и признаки конфликта. Выды конфликтов в организационных процессах. Психологические подходы к изучению конфликта. Конфликтологическая практика. Закономерности и формы возникновения конфликтов. Методы исследования конфликтов и управления ими.
2	Психологическое обеспечение оптимизации конфликтным взаимодействием в организации и развития стрессоустойчивости личности	Современные признанные и спорные объяснительные модели конфликтов. Доминирование практической ориентации. Конфликт как критическая жизненная ситуация личности. Жизненный цикл и возрастные кризисы. Критические жизненные ситуации. Стресс. Дистресс и аутостресс. Конфликтные отношения. Эмоциональные переживания. Противоречия и кризисы как факторы развития личности. Стрессоустойчивость личности.

## 5.2. Количество часов и виды учебных занятий по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего
1	Сущность конфликта как феномена духовной и социальной жизни человека	2	–	2	20	24
2	Психологическое обеспечение оптимизации конфликтным взаимодействием в организации и развития стрессоустойчивости личности	2	–	2	40	44

## 6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### 6.1. Основная литература

1. Модели управления конфликтами и рисками [Электронный ресурс]/ С.А. Баркалов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Воронеж: Научная книга, 2008.— 497 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29271>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю..

2. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Менеджмент организации", "Управление персоналом" / Кибанов Ардальон Яковлевич [и др.] ; под ред. А. Я. Кибанова. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 522, [1] с. : ил., табл. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 412-414. - ISBN 978-5-16-003544-4; 15 экз. : 389-40.

### 6.2. Дополнительная литература

1. Михненко П.А. Теория организации [Электронный ресурс]: учебник/ Михненко П.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013.— 336 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17049>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю..

2. Агарков А.П. Теория организации. Организация производства [Электронный ресурс]: интегрированное учебное пособие/ Агарков А.П., Голов Р.С., Голиков А.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 271 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24819>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю..

3. Васильев, Г. А. Управленческое консультирование [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 061100 (Менеджмент организации) / Г. А. Васильев, Е. М. Деева. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 255 с. — 5-238-00717-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81706.html>.

4. Теория организации. Организация производства [Электронный ресурс] : Интегрированное учебное пособие / А. П. Агарков [и др.] ; А. П. Агарков. - Москва : Дашков и К, 2015. - 271 с. - ISBN 978-5-394-01583-0. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24819>. - По паролю. - ЭБС IPRbooks.

## 7. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. Страница курса на образовательном портале (<http://lms.vspu.ru/course/sample>).
2. ЭБС IPRbooks (<http://www.iprbookshop.ru/>).

## **8. Информационные технологии и программное обеспечение**

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

1. Информационно-справочная система "Гарант".
2. Офисный пакет (Microsoft Office, Open Office или др.).
3. Графический редактор.

## **9. Материально-техническая база**

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Управление конфликтами и стрессами» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Компьютеры – 12 шт.
2. Интерактивная доска – 1 шт.

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Дисциплина «Управление конфликтами и стрессами» относится к вариативной части блока дисциплин. Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций и проведение лабораторных работ. Промежуточная аттестация проводится в форме , зачета.

Лекционные занятия направлены на формирование глубоких, систематизированных знаний по разделам дисциплины. В ходе лекций преподаватель раскрывает основные, наиболее сложные понятия дисциплины, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации по практическому освоению изучаемого материала. В целях качественного освоения лекционного материала обучающимся рекомендуется составлять конспекты лекций, использовать эти конспекты при подготовке к практическим занятиям, промежуточной и итоговой аттестации.

Лабораторная работа представляет собой особый вид индивидуальных практических занятий обучающихся, в ходе которых используются теоретические знания на практике, применяются специальные технические средства, различные инструменты и оборудование. Такие работы призваны углубить профессиональные знания обучающихся, сформировать умения и навыки практической работы в соответствующей отрасли наук. В процессе лабораторной работы обучающийся изучает практическую реализацию тех или иных процессов, сопоставляет полученные результаты с положениями теории, осуществляет интерпретацию результатов работы, оценивает возможность применения полученных знаний на практике.

При подготовке к лабораторным работам следует внимательно ознакомиться с теоретическим материалом по изучаемым темам. Необходимым условием допуска к лабораторным работам, предполагающим использованием специального оборудования и материалов, является освоение правил безопасного поведения при проведении соответствующих работ. В ходе самой работы необходимо строго придерживаться плана работы, предложенного преподавателем, фиксировать промежуточные результаты работы для отчета по лабораторной работе.

Контроль за качеством обучения и ходом освоения дисциплины осуществляется на основе рейтинговой системы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов. Рейтинговая система предполагает 100-балльную оценку успеваемости студента по учебной дисциплине в течение семестра, 60 из которых отводится на текущий контроль, а 40 – на промежуточную аттестацию по дисциплине. Критериальная база рейтинговой оценки, типовые контрольные задания, а также методические материалы по их применению описаны в фонде оценочных средств по дисциплине, являющемся приложением к данной программе.

## **11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью процесса обучения в вузе. Правильная организация самостоятельной работы позволяет обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, способствует формированию навыков совершенствования профессионального мастерства.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время включает в себя подготовку к аудиторным занятиям, а также изучение отдельных тем, расширяющих и углубляющих представления обучающихся по разделам изучаемой дисциплины. Такая работа может предполагать проработку теоретического материала, работу с научной литературой, выполнение практических заданий, подготовку ко всем видам контрольных испытаний, выполнение творческих работ.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине представлено в рабочей программе и включает в себя:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- информационно-справочные и образовательные ресурсы Интернета;
- оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

Конкретные рекомендации по планированию и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Управление конфликтами и стрессами» представлены в методических указаниях для обучающихся, а также в методических материалах фондов оценочных средств.

## **12. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе учебной дисциплины.