

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
В.Г. Шубаева
«28» мая 2021 г.

Профилактика конфликтов в организации

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/
Специальность

38.04.03 Управление персоналом

Направленность (профиль) программы/
Специализация

Инновационные персонал-технологии и управление карьерой

Уровень высшего образования

Магистратура

Форма обучения

очная

Составитель(и):

к.э.н. Асадов Агамамед Наджаф оглы

Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах: Экзамен: семестр 2
в том числе:		
контактная работа	32	
самостоятельная работа	76	
часов на контроль	36	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	2
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	18
Практические занятия	14
Лабораторные работы	
Итого аудиторных часов	32
Самостоятельная работа	76
Часы на контроль	36
Итого академических часов	144
Общая трудоемкость в зачетных единицах	4

Санкт-Петербург
2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*	4
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
5.1 Рекомендуемая литература	5
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства	6
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД).....	6
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	8
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	10
1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации	10
1.2 Темы письменных работ.....	11
1.3 Контрольные точки	11
1.4 Другие объекты оценивания	11
1.5 Самостоятельная работа обучающегося	11
1.6 Шкала оценивания результата	11

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Формирование знаний, умений и навыков применения персонал-технологий для предупреждения конфликтных ситуаций в организации.
--------------	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О Профилактика конфликтов в организации относится к обязательной части Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-3 - Способен разрабатывать и обеспечивать реализацию стратегии, политик и технологий управления персоналом организации в динамичной среде и оценивать их социальную и экономическую эффективность	ОПК-3.4 - Иницирует и сопровождает проекты по управлению изменениями в организации	<p>Знать: основы реализации политики в области управления персоналом посредством устранения противоречий в интересах субъектов в организации.</p> <p>Уметь: разрабатывать проекты по внедрению позитивных изменений в области управления персоналом с целью предупреждения противоречия интересов различных субъектов.</p> <p>Владеть: навыками управления персоналом за счет разработки проектов по профилактике конфликтов в организации.</p>
ПК-4 - Способен выявлять и формулировать актуальные научные проблемы управления персоналом, применять методы и инструменты проведения исследований в системе управления персоналом и проводить анализ их результатов	ПК-4.1 - Применяет технологии мониторинга социально-психологического климата и состояния организационной культуры в целях профилактики конфликтов в организации	<p>Знать: технологию мониторинга социально-психологического климата в трудовом коллективе и состояния организационной культуры.</p> <p>Уметь: анализировать социально-психологический климат трудового коллектива и состояние организационной культуры.</p> <p>Владеть: методологией оценки социально-психологического климата и состояния организационной культуры, а также технологией профилактики конфликтов в организации.</p>
УК-3 - Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.2 - Понимает специфику организационной культуры и общения с руководством, умеет	<p>Знать: технологию и условия обеспечения профилактики трудовых конфликтов, в том числе в кросскультурной команде, комфортного социально-психологического климата в организации и эффективной организационной культуры.</p> <p>Уметь: с учетом имеющихся ресурсов обеспечить профилактику конфликтов в кросскультурной</p>

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
	мотивировать отдельных сотрудников и коллектив в целом	команде, поддержать успешное взаимодействие с руководством и эффективную организационную культуру. Владеть: навыками профилактики трудовых конфликтов, в том числе в кросскультурной команде, обеспечения успешного взаимодействия с руководством организации и эффективной организационной культуры.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Раздел I. Роль профилактики в системе управления конфликтами в организации.					
Тема 1. Управление конфликтами в организации.	Понятие управление конфликтами. Формы конфликтов в организации. Основные причины конфликтов в организации. Факторы управления конфликтами. Роль руководителя в управлении конфликтами организации.	1	1		8
Тема 2. Формы управления конфликтами в организации.	Управление конфликтами на различной стадии его развития. Возможность и необходимость устранения причин при управлении конфликтами в организации. Основные формы управления конфликтами в организации: профилактика, разрешение, манипуляция и подавление.	2	1		8
Тема 3. Профилактика как особая форма управления конфликтами в организации.	Прогнозирование конфликта. Методы измерения и прогнозирования напряженности в организации. Институциональные факторы социально-экономической напряженности в организации. Предконфликтная ситуация и возможности предупреждения и предотвращения конфликта в организации. Устранение причин вызвавших предконфликтную ситуацию. Преимущества профилактики над другими формами управления конфликтами в организации.	2	2		10
Раздел II. Основные способы профилактики конфликтов в организации.					
Тема 4. Способы профилактики	Организационные, правовые, экономические, социокультурные, психологические, силовые	2	2		14

конфликтов в организации.	способы профилактики конфликтов в организации. Переговоры как эффективный инструмент регулирования интересов на стадии предконфликтной ситуации.				
Тема 5. Правовые способы профилактики конфликтов в организации.	Система социального партнерства как способ профилактики трудовых конфликтов. Роль инспекции труда в профилактике трудовых конфликтов. Профессиональные союзы как институт по защите трудовых прав и законных интересов работников. Самозащита работниками своих трудовых прав. Правовые алгоритмы профилактики коллективных трудовых споров. Роль примирительных процедур и медиации в профилактике конфликтов в организации. Субъекты примирительных процедур – примирительная комиссия, посредники, трудовой арбитраж.	4	2		12
Тема 6. Организационные способы профилактики конфликтов в организации.	Организация режимов труда и отдыха как важное условие профилактики конфликтов. Организация рабочего места, делегирование полномочий, эффективное распределение задач, сбалансированность нагрузок между работниками и подразделениями как факторы успешной профилактики конфликтов в организации.	4	2		12
Тема 7. Социально-психологические способы профилактики конфликтов в организации.	Зависимость профилактики трудовых конфликтов от сплоченности коллектива, стилей управления, социально-экономической самоорганизации работников. Формирование лояльности персонала. Создание и поддержка приемлемого социально-психологического климата в коллективе.	3	4		12
Контроль:					36
Всего по дисциплине:		18	14	0	76

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Асадов, Агамамед Наджаф оглы. Управление конфликтами в организации : учебное пособие / А.Н.Асадов ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Санкт-Петербургский	http://opac.unecon.ru/elibrary ... 1%D0%B0%D0%B4%D0%BE%D0%B2.pdf

гос. экономический ун-т, Кафедра упр. персоналом. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018.	
Емельянов, Станислав Михайлович Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. 2-е изд., испр. и доп. Электрон. дан. Москва : Юрайт, 2022. - 219 с.	https://urait.ru/bcode/492357

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- Microsoft Office Professional
- Microsoft Windows Professional
- IBM SPSS

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПбГЭУ – opac.unecon.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа,

курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

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

Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
<p>Ауд. 408 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 38 посадочных мест, рабочее место преподавателя, трибуна 1 шт., доска меловая 1 шт., тумба м/м Моноблок Acer Aspire Z1811 в компл.: i5 2400s/4Gb/1Tб/- 1 шт., Проектор NEC VT491 - 1 шт., Экран с электропривод. 153x200 см д100 - 1 шт., Акустическая система ГТС драйвер. 50 Вт с трансф. 100в - 2 шт., Мультимедийный проектор NEC ME402X - 1 шт., Трансляционный усилитель 120W TA-1120 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>191002, г. Санкт-Петербург, Кузнечный пер., д. 9/27, лит. А</p>
<p>Ауд. 208 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая 1 шт., парта 10 шт., скамейка 10 шт., тумба м/м Компьютер I3-8100/ 8Гб/500Гб/ Philips 224E5QSB - 20 шт., Компьютер i5-7400 3 Gh/8Gb/1Tb/Dell e2318h - 1 шт., Мультимедийный проектор 1 NEC ME401X - 1 шт., Экран с электроприводом 153x200 см Matte White - 1 шт., Коммутатор HP ProCurve Switch 2610-24 (24 ports 10/100+2 10/100/1000) - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>191002, г. Санкт-Петербург, Кузнечный пер., д. 9/27, лит. А</p>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

- 1 Конфликты как особая форма взаимодействия.
- 2 Конфликты в государственной и муниципальной службе.
- 3 Конфликты в сфере экономической деятельности.
- 4 Конфликты в организации.
- 5 Основные стадии развертывания конфликта в организации: предконфликтная ситуация, инцидент, конфликт, послеконфликтная ситуация.
- 6 Субъекты конфликтов в организации.
- 7 Основные причины возникновения конфликтов в организации.
- 8 Формы конфликтов в организации.
- 9 Динамика развития конфликта в организации.
- 10 Организационные особенности конфликтов. Корпоративная культура, групповой эгоизм и мафиозность в организациях.
- 11 Поведенческие особенности конфликтов в организации.
- 12 Модель поведенческих реакций по К. Томасу.
- 13 Социально-психологические свойства личности в конфликте.
- 14 Стратегии управления конфликтами в организации.
- 15 Формы управления конфликтами в организации.
- 16 Способы управления конфликтами в организации.
- 17 Методы диагностики напряженности в организации.
- 18 Управление конфликтами с позиций корпоративной безопасности.
- 19 Показатели измерения конфликтности в организации.
- 20 Прогнозирование конфликтов в организации.
- 21 Институциональные основы профилактики конфликтов в организации.
- 22 Нравственные основы профилактики конфликтов в организации.
- 23 Экономические основы профилактики конфликтов в организации.
- 24 Ментальные основы профилактики конфликтов в организации.
- 25 Самоконтроль и ответственность работника как основа профилактики конфликтов в организации.
- 26 Основные стадии профилактики конфликтов в организации.
- 27 Правовые способы профилактики конфликтов в организации.
- 28 Организационные способы профилактики конфликтов в организации.
- 29 Социально-психологические способы профилактики конфликтов в организации.
- 30 Экономические способы профилактики конфликтов в организации.
- 31 Социокультурные способы профилактики конфликтов в организации.
- 32 Значение информационных технологий в профилактике конфликтов в организации.
- 33 Устранение демотивационных детерминант в профилактике конфликтов в организации.
- 34 Согласование экономических интересов различных структур в организации.
- 35 Противодействие коррупции как условие профилактики конфликтов в организации.
- 36 Психологическая защита работника от мобинга.
- 37 Коучинг как инструмент профилактики конфликтов в организации.
- 38 Делегирование полномочий как эффективный инструмент профилактики конфликтов в организации.
- 39 Роль руководителя в профилактике конфликтов в организации.
- 40 Роль службы управления персоналом в профилактике конфликтов в организации.

1.2 Темы письменных работ

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Презентация	с помощью технических средств и информационных систем	1-7
2	Тест	письменно	1-7
3	Текущий контроль	с помощью технических средств и информационных систем	1-7

1.4 Другие объекты оценивания

Наименования объекта оценивания	Способ проведения	Номера тем
Решение задач	с помощью технических средств и информационных систем	1-7
Индивидуальное задание	с помощью технических средств и информационных систем	1-7

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	1-7
Решение профессиональных задач	1-7
Разработка индивидуальных/ групповых проектов	1-7
Подготовка к экзамену	1-7

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или

дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
≤ 54	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
≥ 85	отлично

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.