

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
*ЦЕНТР ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ*

УТВЕРЖДЕНО  
Декан факультета  
дополнительного образования  
д.э.н., профессор В.М.Корнев

---

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
дисциплины  
УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Наименование программы переподготовки: Управление персоналом

Программу разработал: Михайлина О.Б., директор консалтинговой компании «Центр «Персонал-эксперт»

Самара 2018 г.

## 1. Цели и задачи дисциплины

**Цель изучения дисциплины** – формирование у слушателей целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что конструктивно решать возникающие в организации конфликты, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

**Основными задачами изучения дисциплины являются:**

- знакомство с понятием конфликта, его природы, структуры и динамики;
- знакомство с проявлениями конфликтов в сфере межличностного, группового и межгруппового взаимодействия;
- изучение последствий конфликтов, методов их предупреждения и разрешения;
- знакомство с направлениями и результатами исследований организационных конфликтов и способов управления ими.

**Требования к результатам освоения дисциплины:**

Изучение дисциплины «Управление конфликтами» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

- знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике (ПК-30)

В результате изучения дисциплины слушатель должен:

Знать:

- основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления;
- сущность, структуру и динамику конфликта;
- основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами;
- специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения организационных конфликтов;

Уметь:

- анализировать конфликтные ситуации на основе принципов и методологии объективного анализа конфликтов;
- применять технологии регулирования конфликтов;

Владеть:

- конфликтологической культурой специалиста по управлению персоналом для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития;
- навыками самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций;
- навыками управления социальными конфликтами;
- навыками использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей
- навыками эффективного общения в деловых отношениях.

## 2. Содержание дисциплины

Наименование темы	Содержание обучения	Объем часов	Планируемые результаты обучения (код компетенции)
<b>1. Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов. Структура и динамика конфликта.</b>	Сущность конфликта и его структура. Определение основных структурных элементов конфликта. Классификация конфликтов. Причины конфликтов. Динамика конфликта.	2	ПК-30
Практические занятия	Идентификация конфликтов. Сущность конфликта и его причины. Конфликтные и фрустрирующие ситуации в деловых отношениях. Межкультурные конфликты.	2	ПК-30
Самостоятельная работа	Анализ конфликтных ситуаций в работе менеджера по персоналу, в работе руководителей и подчиненных. Подготовка выступления по итогам самостоятельного анализа конфликта в своей организации.	2	ПК-30
<b>2. Поведение личности в конфликте. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте</b>	Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте. Характеристика основных стратегий поведения. Типы конфликтных личностей. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание. Технологии рационального поведения в конфликте.	2	ПК-30
Практические занятия	Стиль поведения в конфликте (тестирование). Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликтах. Мягкие и жесткие тактики поведения. Конструктивная критика.	2	ПК-30
Самостоятельная работа	Анализ поведения личности в конфликте на примере конфликтной ситуации. Исследование собственного стиля поведения в конфликте.	3	ПК-30
<b>3. Технологии управления конфликтами</b>	Понятие управления конфликтом Содержание управления конфликтами Информационное управление конфликтом Способы урегулирования внутриличностных, межличностных и	2	ПК-30

	групповых конфликтов. Переговоры как способ урегулирования конфликтов		
Практические занятия	Анализ и урегулирование конфликтных ситуаций между личностью и группой. Использование переговорных технологий.	2	ПК-30
Самостоятельная работа	Исследование особенностей конфликтов в своей организации.	2	ПК-30
<b>4. Конфликты в организации. Конфликты в сфере управления</b>	Классификация конфликтов в организации Управление конфликтами в организации Источники конфликтов в сфере управления Классификация конфликтов в сфере управления Специфика форм проявления управленческих конфликтов Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов Роль и возможности HR-менеджера в профилактике и разрешении конфликтов в организации	2	ПК-30
Практические занятия	Конфликты при реформировании организации. Прогнозирование конфликтов в организации. Анализ управленческих решений.	2	ПК-30
Самостоятельная работа	Самостоятельный анализ стиля управления (тестирование). Анализ управленческих конфликтов в своей организации. Презентации способов профилактики конфликтов в организации.	3	ПК-30

### 3. Форма аттестации

Форма промежуточной аттестации - зачет

### 4. Оценочные материалы дисциплины

#### Вопросы для зачета

1. Понятие конфликта. Формула конфликта
2. Конфликтная ситуация. Специфика восприятия конфликтной ситуации
3. Объект и субъект конфликта
4. Движущие силы конфликта. Конфликт потребностей, интересов, ценностей
5. Стадии и характер протекания конфликта
6. Модель конфликта как процесса

7. Классификация конфликтов
8. Виды внутриличностных конфликтов
9. Основные типы конфликтов, их краткая характеристика
10. Классификация общих причин конфликта (по М. Мескону)
11. Объективные и субъективные причины конфликтов
12. Причины возникновения конструктивных конфликтов и методы разрешения
13. Причины возникновения деструктивных конфликтов и методы разрешения
14. Участники конфликта, их краткая характеристика
15. Острота и длительность конфликтов
16. Основные стили конфликтного поведения руководителя организации
17. Методы управления конфликтами, их краткая характеристика
18. Конфликты в социально-трудовой сфере
19. Общие принципы управления конфликтами
20. Объективные факторы возникновения конфликта
21. Сущность двойственного характера конфликта
22. Механизм возникновения межгруппового конфликта
23. Управление межгрупповыми конфликтами
24. Урегулирование конфликта.
25. Примирительные процедуры при трудовых спорах
26. Методы профилактики конфликтов в организации
27. Способы разрешения конфликтов
28. Пути разрешения внутриличностных конфликтов
29. Способы разрешения межличностных конфликтов
30. Деловые переговоры как способ разрешения конфликта
31. Роль HR-менеджера в управлении конфликтами
32. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликта
33. Факторы, определяющие условия завершения конфликта
34. Алгоритм продуктивного разрешения конфликта
35. Этапы переговорного процесса
36. Основные этапы деятельности по урегулированию конфликта
37. Влияние внутренней и внешней среды организации на конфликты в этой организации?
38. Основные типы конфликтов в организации.
39. Характеристика позиционных, ресурсных и динамических конфликтов в организации.
40. Характеристика структурных и инновационных конфликтов в организации.
41. Характеристика конфликтов в организации в зависимости от типа ее функциональной системы.
42. Методика оценки конфликтности организации на основе выявления интегрального показателя социальной напряженности
43. Признаки назревающего в организации конфликта.

### Тесты

1. Конфликт – это:
  - а) борьба мнений;
  - б) спор, дискуссия по острой проблеме;
  - в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
  - г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;

д) столкновение противоположных позиций.

2. Противоборство – это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

4. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

5. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

6. То, из-за чего возникает конфликт, – это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации.

7. Образ конфликтной ситуации – это:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;

- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

8. Инцидент – это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта.

9. Стороны конфликта – это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

10. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

- а) межличностному бурному и быстротекущему;
- б) межличностному, конструктивному;
- в) межличностному, экономическому;
- г) острому и длительному;
- д) деструктивному.

11. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

12. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка?

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и неискренность.

13. Управление конфликтами – это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;

- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

14. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); регулирование; разрешение;
- б) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); разрешение;
- в) прогнозирование; регулирование; разрешение;
- г) прогнозирование; анализ; предупреждение; разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации; прогнозирование; предупреждение; разрешение.

15. Признание реальности конфликтующими сторонами; легитимизация конфликта и институционализация конфликта входят в содержание:

- а) прогнозирования конфликта;
- б) предупреждения конфликта;
- в) стимулирования конфликта;
- г) регулирования конфликта;
- д) разрешения конфликта.

16. Институционализация конфликта – это:

- а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
- б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта;
- г) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;
- д) обращение к медиатору.

17. Легитимизация конфликта – это:

- а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
- б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- в) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;
- г) обращение к медиатору;
- д) придание конфликту широкой огласки.

18. Принципами управления конфликтами являются:

- а) гласность; объективность и адекватность оценки конфликта; опора на общественное мнение; комплексное использование способов и приемов воздействия;
- б) гласность; объективность и адекватность оценки конфликта; анализ результатов деятельности; опора на общественное мнение;
- в) конкретно-ситуационный подход; гласность; опора на положительные качества конфликтующих; применение биографического метода;
- г) гласность; опора на общественное мнение; учет интересов руководства; прогнозирование;
- д) прогнозирование, стимулирование; регулирование; разрешение.

19. Кем из ученых разработана модель применения власти по разрешению конфликта:



- а) К. Томасом и Р. Киллменом;
- б) Х. Корнелиус Ш. Фэйр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсоном;
- г) М. Дойг и Д. Скотт;
- д) Р. Фишером и У. Юри.

20. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- а) достаточная зрелость конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
- б) достаточная зрелость конфликта; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; коллективная форма деятельности;
- г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон; коллективная форма деятельности; лидерство в группе;
- д) стиль руководства; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

21. Что относится к форме разрешения конфликта:

- а) порицание, юмор, убеждение, уступка;
- б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;
- в) требования, критика, убеждение, юмор;
- г) уступка, требования, убеждение, критика;
- д) подчинение; примирение; убеждение, согласование.

22. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:

- а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
- б) прогнозирование; предупреждение (стимулирование) и регулирование;
- в) только прогнозирование;
- г) только предупреждение (стимулирование);
- д) только регулирование.

23. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная; рациональная; деструктивная;
- б) компромисс; борьба; сотрудничество;
- в) рациональная; иррациональная; конформистская;
- г) конструктивная; деструктивная; конформистская;
- д) борьба; уступка; компромисс.

24. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- а) компромисс; критика; борьба;
- б) уступка; уход; сотрудничество;
- в) борьба; уход; убеждение;
- г) сотрудничество; консенсус; уступка;
- д) соглашение; сотрудничество; убеждение.

25. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

- а) стремится уладить конфликт; проявляет выдержку и самообладание; уходит от острых вопросов;

- б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;
- в) стремится к победе в конфликте; отличается выдержкой и самообладанием; непоследователен в оценках, суждениях;
- г) не проявляет активности; уходит от острых вопросов; отказывается от компромисса;
- д) стремится уладить конфликт; доброжелательно относится к сопернику; уходит от острых вопросов.

26. Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному общению:

- а) поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику;
- б) используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие;
- в) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию;
- г) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте;
- д) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.

27. Технологии рационального поведения в конфликте – это:

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций;
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

28. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:

- а) визуализация; «заземление»; проецирование; очищение ауры;
- б) визуализация; сублимация; проецирование; «заземление»;
- в) регрессия; сублимация; визуализация;
- г) визуализация; выдержка; сублимация; очищение ауры;
- д) сублимация; рационализация; регрессия; визуализация.

29. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:

- а) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера;
- б) переводе темы разговора;
- в) отвлечении от ненужной информации;
- г) установке на рациональное восприятие соперника;
- д) попытке понять мотивы соперника.

30. Второе правило самоконтроля эмоций заключается в:

- а) установке на рациональное восприятие соперника;
- б) обмене содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения;
- в) переводе темы разговора;
- г) отвлечении от ненужной информации;
- д) спокойной реакции на эмоциональные действия соперника.

31. Третье правило самоконтроля эмоций заключается в:

- а) поддержании высокой самооценки в процессе общения у себя и у партнера;
- б) поддержании высокой самооценки только у себя;
- в) поддержании высокой самооценки только у партнера;
- г) поддержании высокой самооценки в глазах соперника;
- д) поддержании высокой самооценки у себя и всяческое унижение, критика соперника.

32. К групповым конфликтам относятся конфликты:

- а) личность-группа;
- б) группа-группа;
- в) личность-группа и группа-группа;
- г) руководитель-коллектив;
- д) микрогруппа-микрогруппа внутри коллектива.

33. Основными причинами конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом являются:

- а) стиль управления; низкая компетентность руководителя;
- б) влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров;
- в) негативная оценка руководителя со стороны вышестоящего руководства;
- г) неудовлетворительные коммуникации;
- д) распределение ресурсов.

34. Конфликт в организации – это:

- а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;
- б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;
- в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;
- г) конфликты между различными структурными элементами организации;
- д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

35. Структурные конфликты в организации – это:

- а) конфликты между структурными подразделениями;
- б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;
- в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;
- г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;
- д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

36. Инновационные конфликты в организации – это:

- а) конфликты между структурными подразделениями;
- б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;
- в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;
- г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;
- д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

37. Позиционные конфликты в организации – это:

- а) конфликты между структурными подразделениями;

- б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;
- в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;
- г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;
- д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

38. Ресурсные конфликты в организации – это:

- а) конфликты между структурными подразделениями;
- б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;
- в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;
- г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;
- д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

39. Динамические конфликты в организации – это:

- а) конфликты между структурными подразделениями;
- б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;
- в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;
- г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;
- д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

40. Определите типы конфликта в организации (основание – тип функциональной системы) по следующим причинам: рассогласование формальных организационных начал; несбалансированность рабочих мест; нарушения технологических процессов.

- а) организационно-технологические конфликты;
- б) конфликты в социально-экономической системе организации;
- в) конфликты в административно-управленческой системе;
- г) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации;
- д) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений.

41. Определите типы конфликта в организации (основание – тип функциональной системы) по следующим причинам: нарушение договорных обязательств; неполная информация о реальном состоянии дел в организации; инновация без учета интереса работников; нарушения трудового законодательства.

- а) организационно-технологические конфликты;
- б) конфликты в социально-экономической системе организации;
- в) конфликты в административно-управленческой системе;
- г) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации;
- д) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений.

42. Определите типы конфликта в организации (основание – тип функциональной системы) по следующим причинам: задержка и невыплата заработной платы за

производственный труд; увеличение норм выработки или снижение тарифов в оплате; несовершенная система стимулирования.

- а) организационно-технологические конфликты;
- б) конфликты в социально-экономической системе организации;
- в) конфликты в административно-управленческой системе;
- г) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации;
- д) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений.

Критерии оценки зачета:

<b>Оценка</b>	<b>Шкала</b>
Зачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровнях «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».
Незачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровне «неудовлетворительно».

## **5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### 5.1. Основная литература

1. Управление персоналом. Под ред. Т.Ю.Базарова и Б.Л.Еремина. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. М.: ЭКСМО, 2009. Спб: Питер, 2008.
3. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.: ЮНИТИ, 2000.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2007.
5. Громова О. Н. Конфликтология: Учебное пособие. М.: ЮНИТИ, 2001.
6. Леонов Н. И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения. СПб.: «Питер», 2005.
7. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. М.: Эксмо, 2005.
8. Хасан, Б. И., Сергоманов П.А. Психология конфликта и переговоры. М: Академия. 2008.

### 5.2. Дополнительная литература

1. Берн Э. Структура и динамика организаций и групп. М.: Попурри, 2006.
2. Друкер Эффективное принятие решений. М., 2006.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2000.
4. Зайцев А.К. Социальный конфликт. М.: Academia, 2001.
5. Иванова Е.Н. Иду на конфликт «Разнимательная» конфликтология. СПб.: ООО «Издательство ДНК», 2003.
6. Канеман Д., Словик П., Тверски А. Принятие решений в неопределенности. Харьков: Гуманитарный центр, 2005.
7. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. М.: Владос, 2001.
8. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб.: Лань, 2001.

9. Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый. М.: Стингер, 1992.
10. Леонов Н.И. Конфликтология. М.: Издательство: МОДЭК, МПСИ. 2002.
11. Мак-Кей М., Мак-Кей Ю., Роджерс П. Укрощение гнева. СПб.: Питер-Пресс, 1997.
12. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М.: Инфра-М, 1996.
13. Мириманова М.С. Конфликтология. М.: Академия, 2003.
14. Психология конфликта / Сост. и общая ред. Н.В. Гришиной. СПб.: Питер, 2001.
15. Росс Дж. Переговоры в стиле Трампа. Питер, 2009.
16. Рубин Дж, Пруйт Д., Ким Хе Сунг Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. СПб.: Прайм ЕВРОЗНАК, 2001.
17. Стайбел Д. Когда слова вредят делу. М.: Издательство АСТ. 2004.
18. Стил, П. Т., Бизор Т. Переговоры в бизнесе. М., 2004.
19. Тренев Н.Н. Управление конфликтами. М.: ПРИОР, 2001.
20. Уткин Э.А. Конфликтология: теория и практика. М.: Тандем ЭКМОС, 2000.
21. Фролов С.С. Социология организаций. М.: Гардирики. 2001.
22. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. СПб.: Питер, 2003
23. Хасан Б.И., Привалихина Т.И., Сергоманов П.А. Эффективное поведение в конфликте. СПб., СММО-Пресс, - 2006

### 5.3. Электронные Интернет-ресурсы

#### 5.3.1. Электронные версии учебной литературы

Управление персоналом – <http://www.dist-cons.ru/modules/study/book8/how.htm>

Управление персоналом / Базаров Т.Ю. (редактор) –

<http://www.cfin.ru/management/people/pmanbook.shtml>

Цыбульская, М.В. Конфликтология. Учебное пособие. Учебная программа. Практикум по курсу.– М., 2007. – Электронный ресурс. – Режим доступа:

<http://www.eiir.ru/books/konfliktologia.pdf>

Меткин М.В. Теоретические и практические аспекты разрешения конфликтов. – СПб., 2008. –

Электронный ресурс. – Режим доступа: <http://dvo.sut.ru/libr/soir/i119metk/index.htm>

Дистанционные информационные справочные системы и ЭБС:

ЭБС «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru/>

ЭБС «Руконт»: <http://www.rucont.ru/>

Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/>

#### 5.3.2. Нормативные материалы

Идентификационные номера, справочники, классификаторы – <http://www.aup.ru/docs/klasif/>

#### 5.3.3. Электронные журналы по управлению персоналом и вопросами конфликтологии

Журнал Аналитика конфликта - <http://www.conflictology.narod.ru/>

Справочник по управлению персоналом. Журнал российской HR-практики –

<http://pro-personal.ru/journal/SUP/>

HR-Journal.ru — электронный журнал про управление персоналом – <http://www.hr-journal.ru/>

Отдел кадров – <http://personnels.chat.ru/>

Управление персоналом (онлайн-журнал) – <http://www.hro.ru/hrm/>

Кадры предприятия – <http://www.dis.ru/kp/>

#### 5.3.4. Специализированные сайты

Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». – Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>

[www.glavbukh.ru](http://www.glavbukh.ru) – проблемы социально-трудовых конфликтов (бесплатный информационный ресурс);

Медиация и практическая конфликтология - <http://conflictology.spb.ru/>

Международная ассоциация конфликтологов - <http://www.confstud.ru/>

Теория и практика конфликтологии - <http://www.prometeus.nsc.ru/biblio/conflict/>

Центр конфликтологии Института социологии РАН -

<http://www.conflictolog.narod.ru/OldSite/Index.html>