

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

01.03.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

М.1.2.3 Конфликтогенные зоны в системе управления персоналом

*(код и наименование дисциплины по учебному плану)*

Направление подготовки  
(специальность)

37.04.02 Конфликтология

Квалификация выпускника

Магистр

*(бакалавр/магистр/специалист)*

Программа магистратуры

Организационно-управленческая конфликтология

Курс 2  
Триместр 4

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	252 / 7	часов/зачетных единиц
Лекции	32	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	32	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	64	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	триместр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	188	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	триместр
Зачет	-	триместр
БРК, ДЗ	4	триместр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 37.04.02 Конфликтология

Программу составили:

профессор	СНиТ	СОГЛАСОВАНО	Л.М. Низова
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра социальных наук и технологий

		(наименование кафедры)	
02.02.2023	протокол №	4	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	К.Э. Бурнашев	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими) кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	К.Э. Бурнашев
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Москвина Алевтина Владимировна, Руководитель Государственной инспекции труда - главный государственный инспектор труда в Республике Марий Эл

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 06.03.2023 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ПК-2 Способен самостоятельно планировать, разрабатывать и реализовывать стратегию и тактику вмешательства в конфликт, используя процесс медиации и конфликтологические процедуры коррекции неконструктивных способов взаимодействия	ИПК 2.1. Знает технологии и методы разработки и реализации стратегии и тактики вмешательства в конфликт,	<b>знания:</b> Основы теории переговоров, подготовки, подбора и расстановки кадров. Кодекс профессиональной этики <b>умения:</b> устанавливать полномочия, распределять должностные обязанности в процессе управления конфликтами <b>навыки:</b>
	ИПК 2.5. Владеет навыками применения технологий и методов организации и реализации процесса медиации и конфликтологических процедур коррекции деструктивных способов взаимодействия.	<b>знания:</b> <b>умения:</b> <b>навыки:</b> осуществлять подготовку проектов документов по проведению процедуры медиации и управлению конфликтами
	ИПК 2.2. Знает технологии и методы организации и реализации процесса медиации и конфликтологических процедур коррекции деструктивных способов взаимодействия.	<b>знания:</b> принципы медиации, последовательность ее процедуры, теории переговоров, кодекс профессиональной этики, способы совместных решений при управлении конфликтами. <b>умения:</b> оценивать применимость медиации, осуществлять профессиональное взаимодействие и конфликтологические процедуры коррекции неконструктивных способов взаимодействия <b>навыки:</b> владеет технологиями и методами организации и реализации процесса медиации и конфликтологических процедур коррекции деструктивных способов взаимодействия
	ИПК 2.6. Владеет навыками применения технологий и методов проектирования и прогнозирования развития конфликта с целью выявления конструктивного или деструктивного потенциала и возможных социальных последствий.	<b>знания:</b> <b>умения:</b> <b>навыки:</b> осуществлять подготовку проектов документов по проведению процедуры медиации и управлению конфликтами

2. ПК-3 Способен анализировать конфликтогенные процессы с использованием эффективных способов и методик, диагностировать конфликт, определять приемлемые варианты взаимодействия конфликтующих сторон	ИПК 3.1. Знает методы выявления и анализа конфликтогенных процессов в различных сферах жизнедеятельности общества.	<b>знания:</b> способы и методики диагностирования конфликтных ситуаций и конфликтов в различных сферах жизнедеятельности общества <b>умения:</b> анализировать конфликтогенные процессы с использованием эффективных способов и методик, диагностировать конфликт <b>навыки:</b>
	ИПК 3.2. Знает эффективные способы и методики диагностирования конфликтных ситуаций и конфликтов в различных сферах жизнедеятельности общества.	<b>знания:</b> Основные теории ученых и научных школ по урегулированию конфликтов; Социальные нормы и стандарты конфликтологических исследований <b>умения:</b> Анализировать, формулировать, обобщать состояние отношений конфликтующих сторон; использовать прикладные стандарты конфликтологических исследований <b>навыки:</b> Методами урегулирования конфликтных ситуаций
	ИПК 3.4. Владеет навыками применения методов выявления и анализа конфликтогенных процессов в различных сферах жизнедеятельности общества.	<b>знания:</b> <b>умения:</b> <b>навыки:</b> осуществлять конфликтологическое сопровождение в управлении персоналом
	ИПК 3.5. Владеет навыками диагностики конфликта, анализа и расчета конфликтологических рисков для деятельности организации.	<b>знания:</b> <b>умения:</b> <b>навыки:</b> определять приемлемые варианты взаимодействия конфликтующих сторон

3. ПК-4 Способен самостоятельно разрабатывать различные варианты управленческих решений в сфере конфликтного урегулирования, оценивая уровень их потенциальной результативности и меру их эффективности применительно к конфликтным процессам и отношениям различного уровня	ИПК 4.1. Разрабатывает конфликт-менеджерские и риск-менеджерские программы и планы, ориентированные на минимизацию деструктивных последствий конфликтов.	<b>знания:</b> стиль руководства в сфере профессиональной деятельности, применительно к конфликтным процессам и отношениям различного уровня <b>умения:</b> устанавливать полномочия, наделять должностными обязанностями работников, участвующих в процессе управления конфликтами, в поисках взаимоприемлемого решения, подготовки предложений по устранению причин и условий, способствующих возникновению конфликта <b>навыки:</b> формами и методами руководства коллективом с учетом качественного состава его членов (образование, практический опыт, профессиональные навыки, стаж трудовой деятельности)
---	--	---

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих практик: Учебная практика. Педагогическая практика (ПК-2)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Профессиональная этика в практической конфликтологии (ПК-2); практиках: Производственная практика. Производственная практика в профильных организациях (ПК-2), Преддипломная практика (ПК-2), Производственная практика. Научно-исследовательская (квалификационная) практика (рассредоточенная) (ПК-2), Производственная практика. Производственная практика в профильных организациях (ПК-3), Преддипломная практика (ПК-3), Производственная практика. Производственная практика в профильных организациях (ПК-4), Преддипломная практика (ПК-4); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-2), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-3), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-4)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: исследовательские, лекционные занятия, процедуры самообучения, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: деловая игра, классическая лекция, проблемная лекция

#### Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4 триместр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Раздел 1. Теоретико-методологические аспекты управления персоналом</b>	<b>64</b>	ПК-2, ПК-3
Лекция. Теоретические основы управления персоналом: сущность и общее положение	4	
Лекция. Методы научного исследования конфликтогенных зон в системе управления персоналом	4	
Практическое занятие. Изучение мнений ученых и научных школ о конфликтах, конфликтогенных зонах в системе управления персоналом	4	
Практическое занятие. Изучение методик используемых учеными и научными школами в подходах к управлению персоналом	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение КР Теоретико-методологические аспекты управления персоналом; Методы научного исследования конфликтогенных зон в системе управления персоналом; Научные школы о конфликтах, конфликтогенных зонах в системе управления персоналом; Методики, используемые учеными и научными школами в подходах к управлению персоналом	48	
<b>Раздел 2. Институциональные основы конфликтогенных зон управления персоналом</b>	<b>80</b>	ПК-3, ПК-4
Лекция. Законодательство (правовые основы) о кадровой политике	4	
Лекция. Функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом	4	
Лекция. Кадровое обеспечение системы управления персоналом	2	
Практическое занятие. Особенности работы с кадрами на основе законодательных актов	4	
Практическое занятие. Разграничение полномочий и обязанностей руководителей, исполнителей (инженерный состав, кадры среднего звена и т.д.)	4	
Практическое занятие. Структура управления и механизм обеспечения кадрами всех его звеньев	2	

Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение КР Законодательство (правовые основы) о кадровой политике; Институциональные основы управления персоналом; Функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом; Кадровое обеспечение системы управления персоналом (подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала); Формы и методы урегулирования конфликтов в коллективе (причины возникновения и последствия конфликта); Основные стратегии обращения с конфликтами (диагностирование и оценка эффективности системы управления персоналом);	60	ПК-3, ПК-4
<b>Раздел 3. Социальное партнерство как форма профилактики конфликтногенных зон в системе управления персоналом.</b>	<b>108</b>	
Лекция. Социальное партнерство как форма предотвращения конфликтногенных зон	4	
Лекция. Модели социального партнерства за рубежом	2	
Лекция. Отечественный опыт развития партнерских отношений в сфере управления персоналом	4	
Лекция. Социально-трудовые отношения в системе социального партнерства	4	
Практическое занятие. Роль Международной организации труда в развитии социального партнерства	2	
Практическое занятие. Субъекты социального партнерства и их роль в обеспечении благополучия человека труда	2	
Практическое занятие. Государственная политика в области социального партнерства	4	
Практическое занятие. Социальное партнерство в сфере труда (на основе Трудового кодекса РФ): формы и методы взаимодействия	2	
Практическое занятие. Механизм функционирования социального партнерства на региональном уровне	2	
Практическое занятие. Роль профсоюзного движения в защите трудовых прав	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение КР Механизм функционирования социального партнерства в сфере социально-трудовых отношений; Социальное партнерство как форма снижения конфликтногенных зон в системе управления персоналом;	80	
Иная контактная работа: консультации	0	

## Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины Конфликтогенные зоны в системе управления персоналом рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

**Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине Конфликтогенные зоны в системе управления персоналом, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации.

Подготовка к занятиям **семинарского типа** включает ознакомление с планом **практического** занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины Конфликтогенные зоны в системе управления персоналом. Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины Конфликтогенные зоны в системе управления персоналом, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины Конфликтогенные зоны в системе управления персоналом, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Изучение дисциплины Конфликтогенные зоны в системе управления персоналом включает выполнение **контрольной работы и т.д.**

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Формой промежуточной аттестации по дисциплине Конфликтогенные зоны в системе управления персоналом является **балльно-рейтинговый контроль**.

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Низова, Людмила Михайловна. Организационно-управленческая конфликтология [Текст] : учебно-методическое пособие по подготовке и оформлению магистерской диссертации / Л. М. Низова; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 87 с. ISBN 978-5-8158-1810-1. Экземпляры: всего 24.	24 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Nizova_organizacionno_upravlencheskaia_konfliktologia_2017.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Nizova_organizacionno_upravlencheskaia_konfliktologia_2017.pdf</a>
2.	Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология [Текст] : схемы и комментарии : [учебное пособие для студентов,	23



	аспирантов, преподавателей] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. 3-е изд., перераб. и доп. Санкт-Петербург: Питер, 2013. - 304 с. ISBN 978-5-496-00059-8. Экземпляры: всего 23.  	
3.	Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология [Текст] : [теория и практика : учебник для студентов, аспирантов, преподавателей вузов] / А. Я. Анцупов, А. И. Шпилов. 5-е изд., перераб. и доп. Санкт-Петербург: Питер, 2013. - 503 с. ISBN 978-5-496-00113-7. Экземпляры: всего 24.  	24
4.	Смирнова, Елена Евгеньевна. Управление персоналом [Текст] : учебно-методическое пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.04.03 "Управление персоналом" (магистратура) / Е. Е. Смирнова, Л. А. Черкасова; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. - 75 с. ISBN 978-5-8158-2086-9. Экземпляры: всего 15.	15 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Smirnova_Upravlenie_personalom_2019.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Smirnova_Upravlenie_personalom_2019.pdf</a>
5.	Семенова, В. В. Управление персоналом: инновационные технологии. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / Семенова В. В. Москва: Дашков и К, 2021. - 82 с. ISBN 978-5-394-04408-3.	<a href="https://e.lanbook.com/book/229949">https://e.lanbook.com/book/229949</a>
6.	Маслова, В. М. Управление персоналом: Толковый словарь [Электронный ресурс] / Маслова В. М. Москва: Дашков и К, 2021. - 120 с. ISBN 978-5-394-04520-2.	<a href="https://e.lanbook.com/book/229955">https://e.lanbook.com/book/229955</a>
7.	Семенова, В. В. Управление персоналом: основные технологии. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Семенова В. В., Кошель И. С., Мазур В. В. Москва: Дашков и К, 2020. - 84 с. ISBN 978-5-394-03985-0.	<a href="https://e.lanbook.com/book/229952">https://e.lanbook.com/book/229952</a>
ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	<a href="http://cyberleninka.ru">http://cyberleninka.ru</a>
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
2.	Информационно-правовой портал Гарант	<a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	333 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP- RX93 (1), Телевизор LG 29M60 (1), Телевизор LG 72" CT-29 K35 VE (1), Экран настен. рулон.	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс",

		200*200 см. Springroller Type D Medium (1), Экран настенный 200x200см (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач
--	--	--	--

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

### 7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

## Раздел 1. Теоретико-методологические аспекты управления персоналом

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

- А) мотивы конфликта;
- Б) позиции конфликтующих сторон;
- В) предмет конфликта;
- Г) стороны конфликта;
- Д) образ конфликтной ситуации.

2. 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.

3. Инцидент – это:

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

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

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

А) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);

прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование;

Б) только прогнозирование;

В) только предупреждение (стимулирование);

Г) только регулирование.

9. Противоборство – это:

А) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;

столкновение интересов;

Б) нанесение взаимного ущерба;

В) борьба мнений;

Г) соперничество по поводу какого-либо предмета.

10. 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.

## Раздел 2. Институциональные основы конфликтогенных зон управления персоналом

1. 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.

2. Референтная группа – это?

- А) Группа, оказывающая прямое или косвенное влияние на отношение или поведение человека
- Б) Группа наемных работников, участвующих в промо-акциях
- В) Число представителей целевой аудитории, вступивших в контакт с конкретным средством массовой информации
- Г) Группа людей, чья деятельность предполагает намеренную или ненамеренную публичность и вызывает интерес со стороны средств массовой информации

3. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

- А) обмену информацией;
- Б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- В) достижению взаимопонимания;
- Г) расширению темы общения;
- Д) усилению информационного воздействия на партнера.

4. Технологии эффективного общения в конфликте сводится к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:

- А) добиться убеждения соперника в своей правоте;
- Б) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника;
- В) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником;
- Г) добиться превосходства в переговорном процессе над соперником;
- Д) овладеть инициативой в споре.

5. Компромисс - это...

- а) метод урегулирования социального конфликта, основанный на взаимных уступках сторон;
- б) обсуждение спорного вопроса;
- в) метод урегулирования социального конфликта, ориентированный на совместное решение проблем;
- г) метод урегулирования социального конфликта, направленный на самоотожествление личности с другим человеком, группой, образом;
- д) метод урегулирования социального конфликта с помощью медиатора.

6. Эволюция конфликта заключается в...

- а) нарастании психологической напряженности между участниками;
- б) процессе постепенного развития конфликта от простых к более сложным формам;
- в) установлении совокупности устойчивых элементов конфликта;
- г) усугублении действий участников, направленных друг против друга;
- д) росте взаимного неприятия (антипатии) оппонентов.

7. 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.

8. 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.

### Раздел 3. Социальное партнерство как форма профилактики конфликтогенных зон в системе управления персоналом

1. Прогнозирование конфликтов – это:

- а) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- б) деятельность, направленная на недопущение возникновения конфликта;

в) целенаправленное воздействие на субъектов в интересах снижения уровня напряженности между ними;

г) активизация внутренних сил субъектов, побуждающих их не вступать в конфликтное взаимодействие;

д) деятельность по выявлению причин конфликта в потенциальном развитии.

2. 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.

3. Манипуляция, целью которой является заставить оппонента быть просителем, реализуется через:

а) создание видимости того, что позиция оппонента слишком сложна и непонятна;

б) подчеркивание того, что аргументы оппонента не выдерживают критики;

в) провокацию у оппонента чувства жалости;

г) постоянную демонстрацию упрямства и самоуверенности;

д) предоставление оппоненту неожиданной информации, предложения, угрозы.

4. Профилактика конфликта – это:

а) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;

б) деятельность, направленная на недопущение возникновения конфликта;

в) целенаправленное воздействие на субъектов в интересах снижения уровня напряженности между ними;

г) активизация внутренних сил субъектов, побуждающих их не вступать в конфликтное взаимодействие;

д) деятельность по выявлению причин конфликта в потенциальном развитии.

5. Манипуляция, целью которой является побудить у партнера чувство бессилия, реализуется через:

а) создание видимости того, что позиция оппонента слишком сложна и непонятна;



- б) подчеркивание того, что аргументы оппонента не выдерживают критики;
  - в) провокацию у оппонента чувства жалости;
  - г) постоянную демонстрацию упрямства и самоуверенности;
  - д) предоставление оппоненту неожиданной информации, предложения, угрозы.
6. Баланс взаимозависимостей как условие профилактики конфликта нарушается, если:
- а) один из оппонентов чувствует чрезмерное ущемление собственной свободы;
  - б) один из оппонентов убежден, что оппонент применяет диктаторский стиль общения;
  - в) в общении оппонентов отсутствуют понимание и доброжелательность;
  - г) оппоненты рассматривают проблему с диаметрально противоположных точек зрения;
  - д) оппоненты не проявляют выдержки и самообладания.
7. Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов как: категоричные требования, шантаж, угроза применения мер:
- а) «ультиматум»;
  - б) «растущие требования»;
  - в) «оправдание неуступчивости»;
  - г) «салями»;
  - д) «вымогательство».
8. Сколько стилей делового общения в переговорном процессе выделяют в литературе конфликтологии:
- а) 1;
  - б) 2;
  - в) 3;
  - г) 4;
  - д) 5.
9. К основной ошибке ведения переговоров относится следующее:
- а) «блеф»;
  - б) «выдвижение требований в последнюю минуту»;
  - в) «провокация чувства жалости у партнера»;
  - г) «завышение требований»;
  - д) «отсутствие программы».
10. Начало конфликтного взаимодействия можно распознать по следующим сигналам:

- а) дискомфорт, недоразумение, кризис, напряжение;
- б) инцидент, недопонимание, дискомфорт, кризис, напряжение;
- в) кризис, дискомфорт, напряжение;
- г) недоразумение, инцидент, дискомфорт, кризис, напряжение;
- д) напряжение, недоразумение, эскалация, дискомфорт, кризис.

11. Манипуляция, целью которой является принудить партнера раскрыть больше информации, реализуется через:

- а) создание видимости того, что позиция оппонента слишком сложна и непонятна;
- б) подчеркивание того, что аргументы оппонента не выдерживают критики;
- в) провокацию у оппонента чувства жалости;
- г) постоянную демонстрацию упрямства и самоуверенности;
- д) предоставление оппоненту неожиданной информации, предложения, угрозы.

12. К неюридическим способам управления конфликтами относится:

- а) обязательный арбитраж;
- б) переговоры;
- в) медиаторство;
- г) арбитраж;
- д) примирение.

13. Одной из особенностей переговоров с преступниками является:

- а) вынужденный характер;
- б) уничтожение противников;
- в) обязательное нахождение компромисса;
- г) обсуждение вопросов с помощью различных средств связи (телефонная и пр.);
- д) проблема обсуждается с целью выиграть время для подготовки военных действий.

14. Технологии эффективного общения в конфликте сводится к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:

- а) добиться убеждения соперника в своей правоте;
- б) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки сопернику;
- в) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником;
- г) добиться превосходства в переговорном процессе над соперником;

д) овладение инициативой в споре.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

1. Теоретические основы управления персоналом: сущность и общее положение;
  2. Понятийный аппарат «управление персоналом», «конфликтогенные зоны»;
  3. Методы научного исследования конфликтогенных зон в системе управления персоналом;
  4. Мнения ученых и научных школ о конфликтах, конфликтогенных зонах в системе управления персоналом;
  5. Методики, используемые учеными и научными школами в подходах к управлению персоналом;
  6. Законодательство (правовые основы) о кадровой политике;
  7. Функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом;
  8. Функциональные обязанности руководящего состава и ведущих специалистов в системе разделения их трудовых обязанностей;
  9. Стил ь руководства;
  10. Административная ответственность;
  11. Кадровое обеспечение системы управления персоналом (подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала);
  12. Система подбора, расстановки, обучения и воспитания персонала. Качественный состав руководителей и исполнителей по возрасту, образованию, специальности, практическому опыту;
  13. Особенности работы с кадрами на основе законодательных актов;
  14. Разграничение полномочий и обязанностей руководителей, исполнителей (инженерный состав, кадры среднего звена и т.д.);
  15. Структура управления и механизм обеспечения кадрами всех его звеньев;
  16. Социальное партнерство как форма предотвращения конфликтогенных зон;
  17. Модели социального партнерства за рубежом;
  18. Отечественный опыт развития партнерских отношений в сфере управления персоналом;
  19. Социально-трудовые отношения в системе социального партнерства
- Роль Международной организации труда в развитии социального партнерства;
20. Субъекты социального партнерства и их роль в обеспечении благополучия человека

труда;

21. Государственная политика в области социального партнерства;
22. Социальное партнерство в сфере труда (на основе Трудового кодекса РФ): формы и методы взаимодействия;
23. Механизм функционирования социального партнерства на региональном уровне;
24. Роль профсоюзного движения в защите трудовых прав;