

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра организационного развития

ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ СТРЕССАМИ И КОНФЛИКТАМИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление подготовки 38.04.03 «Управление персоналом»
Направленность «Управление талантами в интересах устойчивого
социально-экономического развития»
Квалификация выпускника - магистр

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2021

Рабочая программа дисциплины
Технологии управления стрессами и конфликтами

Составитель:

канд. тех. наук, доц. *О.Л. Седова*

Ответственный редактор: проф., д.э.н. Архипова Н.И.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры
организационного развития

№ 9 от 20.05.2021

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1 Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
2..Структура дисциплины	6
3. Содержание дисциплины	9
4. Образовательные технологии	10
5. Оценка планируемых результатов обучения	11
5.1. Система оценивания	11
5.2.Критерии выставления оценок	12
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	14
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	15
6.1. Список источников и литературы	15
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	16
7.Материально-техническое обеспечение дисциплины	16
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	16
9. Методические материалы	18
9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий	18
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ	-
9.3. Иные материалы	-
Приложения	
Приложение 1. Аннотация дисциплины	21
Приложение 2. Лист изменений	23

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель:

Формирование у обучающихся компетенций, необходимых для организации и руководства работой коллектива на основе технологий управления стрессами и конфликтами в системе управления талантами.

Задачи:

- ознакомление с теоретическими основами организации и руководства работой коллектива на основе технологий управления стрессами и конфликтами;
- обучение методам анализа морально-психологического климата, стиля руководства, уровня конфликтов в организации;
- формирование навыков владения технологиями управления стрессами и конфликтами в целях принятия управленческих решений в зависимости от ситуации.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Демонстрирует способность организовать работу коллектива	Знать: основы организации работы коллектива с учетом технологий управления стрессами и конфликтами Уметь: организовать работу коллектива с учетом технологий управления стрессами и конфликтами Владеть: навыками организации работы коллектива на основе технологий управления стрессами и конфликтами
	УК-3.2. Разрабатывает стратегию работы коллектива, определяет функции участников и расставляет приоритеты; гибко изменяет стратегию работы в зависимости от ситуации.	Знать: основы разработки стратегии работы коллектива с учетом технологий управления стрессами и конфликтами Уметь: определять функции участников и расставлять приоритеты; гибко изменять стратегию работы в

		зависимости от стрессов и конфликтов в коллективе Владеть: навыками определения функций участников и расстановки приоритетов; гибкого изменения стратегии работы в зависимости от уровня стрессов и конфликтов в коллективе
	УК-3.4. Принимает управленческие решения в сложных нестандартных ситуациях, с различным уровнем риска и неопределенности, в условиях наличия различных мнений.	Знать: основы принятия управленческих решений в сложных нестандартных ситуациях, с различным уровнем риска и неопределенности, в условиях наличия различных мнений с учетом технологий управления стрессами и конфликтами. Уметь: принимать управленческие решения в сложных нестандартных ситуациях, с различным уровнем риска и неопределенности, в условиях стресса и конфликтов. Владеть: навыками принятия управленческих решений в сложных нестандартных ситуациях, с различным уровнем риска и неопределенности, в условиях стресса и конфликтов.

1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Технологии управления стрессами и конфликтами» является дисциплиной по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений, блока дисциплин учебного плана по направлению 38.04.03 – «Управление персоналом», направленность «Управление талантами в целях устойчивого развития».

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «Современные проблемы управления персоналом», «Современные концепции организационного поведения», «Организация работы с персоналом».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Консалтинг в сфере управления талантами», «Управление персоналом в чрезвычайных ситуациях», «Менеджмент качества в управлении человеческими ресурсами», «Интегрированная

система менеджмента для устойчивого развития», «Научно-исследовательская практика», «Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена», «Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты».

2. Структура дисциплины

Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 114 часов, в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 30 часов, самостоятельная работа обучающихся 66 часов, контроль 18 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
			контактная					Самостоятель- ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточ- ная аттестация		
1	Теоретические и методические основы изучения стресса персонала в организации	3	1	4				10	Оценка работы на семинаре Выполнение практического задания
2	Причины стрессов в системе управления талантами	3	1	4				10	Оценка работы на семинаре
3	Технологии профилактики и преодоления организационного стресса	3	2	4				10	Оценка работы на семинаре Выполнение практического задания
4	Теоретические и методические основы изучения конфликтов	3	1	4				10	Оценка работы на семинаре Выполнение практического задания
5	Феноменология конфликтов в организации	3	1	2				10	Оценка работы на семинаре Выполнение практического задания
6	Технологии предупреждения и разрешения конфликтов в системе управления талантами	3	2	4				10	Оценка работы на семинаре Выполнение практического задания
	Контроль (экзамен)	3					18	6	Экзамен -

	Итого:		8	22			18	66	
--	--------	--	---	----	--	--	----	----	--

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 114 часов, в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 24 часа, самостоятельная работа обучающихся 72 часа, контроль 18 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
			контактная					Самостоятель- ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточ- ная аттестация		
1	Теоретические и методические основы изучения стресса персонала в организации	2	1	2				12	Оценка работы на семинаре
2	Причины стрессов в системе управления талантами	2	1	2				12	Оценка работы на семинаре Выполнение практического задания
3	Технологии профилактики и преодоления организационного стресса	2	2	4				12	Оценка работы на семинаре Выполнение практического задания
4	Теоретические и методические основы изучения конфликтов	2	1	2				12	Оценка работы на семинаре Выполнение практического задания
5	Феноменология конфликтов в организации	2	1	4				12	Оценка работы на семинаре Выполнение практического задания
6	Технологии предупреждения и разрешения конфликтов в системе управления талантами	2	2	2				12	Оценка работы на семинаре Выполнение практического задания
	Контроль (экзамен)	2					18		Экзамен
	Итого:		8	16			18	72	

Структура дисциплины для заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 114 часов, в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 12 часов, самостоятельная работа обучающихся 93 часа, контроль 9 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр, сессия	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
			контактная					Самостоятель- ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточ- ная аттестация		
1	Теоретические и методические основы изучения стресса персонала в организации	2	0,5	0,5				14	Оценка работы на семинаре
2	Причины стрессов в системе управления талантами	2	1	1				14	Оценка работы на семинаре Выполнение практического задания
3	Технологии профилактики и преодоления организационного стресса	2	1	1				14	Выполнение практического задания
4	Теоретические и методические основы изучения конфликтов	2	0,5	0,5				12	Оценка работы на семинаре Выполнение практического задания
5	Феноменология конфликтов в организации	2	1	1				14	Оценка работы на семинаре Выполнение практического задания
Итого за 2семестр			4	4				68	
6	Технологии предупреждения и разрешения конфликтов в системе управления талантами	2	-	4				14	Оценка работы на семинаре Выполнение практического задания
	Контроль (экзамен)						9	11	Экзамен
	Итого за семестр		-	4			9	25	
	Итого:		4	8			9	93	

3. Содержание дисциплины

Тема 1. Теоретические и методические основы изучения стресса персонала в организации

Понятие стресса в физиологии и психологии. Виды стресса. Дистресс и эустресс. Последствия стресса для личности и организации. Эмоциональное выгорание. Поведенческие реакции на стресс. Классификация копинг-стратегий. Методы диагностики стресса, эмоционального выгорания и копинг-стратегий.

Тема 2. Причины стрессов в системе управления талантами

Факторы организационного взаимодействия: неуверенность в завтрашнем дне, перегрузки, отсутствие работы, невозможность влиять на свою работу, низкая оплата труда, организационная несправедливость, неблагоприятный климат, плохие условия труда.

Личностные предпосылки стресса: тип поведения А, тревожность, низкий уровень саморегуляции, низкая самооценка.

Тема 3. Технологии профилактики и преодоления организационного стресса

Ослабление и уменьшение организационных факторов стресса.

Технологии профилактики организационного стресса: информирование, формирование отношений доверия, развитие культуры взаимной поддержки, соблюдение норм организационной справедливости.

Разработка антистрессовых организационных программ (пропаганда здорового образа жизни, обучение навыкам саморегуляции, создание рекреационных помещений).

Тема 4. Теоретические и методические основы изучения конфликтов

Научное и житейское определение конфликта. Основные конфликтологические идеи в социологии, психологии и менеджменте.

Значение конфликтов для личности, группы и организации.

Неизбежность конфликтов. Необходимость управления конфликтами.

Методы изучения конфликтов: наблюдение, изучение документов, опросники, анкетирование.

Тема 5. Феноменология конфликтов в организации

Внутриличностные конфликты.

Мотивационные, когнитивные, ролевые конфликты.

Межличностные конфликты. Внутригрупповые конфликты. Межгрупповые конфликты.

Структурные конфликты в организации. Деструктивные и конструктивные конфликты.

Многообразие причин конфликтов в организации.

Организационные, личностные и социально-психологические причины конфликтов.

Структура и динамика конфликта.

Тема 6. Технологии предупреждения и разрешения конфликтов в системе управления талантами

Административные и психологические методы управления конфликтами в системе управления талантами.

Структурные технологии управления конфликтами: разъяснение требований к работе, координация и интеграция, постановка общеорганизационных целей, суперординатные цели, система стимулирования.

Технологии межличностного управления конфликтами в системе управления талантами. Анализ стратегий ухода и приспособления, борьба, соперничество как стратегия поведения в ситуации конфликта. Тактики соперничества. Сотрудничество как стратегия поведения в ситуации конфликта.

Основные виды участия третьей стороны в процессе урегулирования и разрешения конфликта: арбитраж и посредничество. Обязательный арбитраж. Условия применения, негативные и позитивные стороны. Психологическое посредничество при разрешении конфликта.

4. Образовательные технологии

Образовательные технологии, используемые в процессе обучения, направлены на реализацию компетентного подхода и основываются на принципе профессиональной направленности обучения. Лекции и семинарские занятия сопровождаются презентацией, практическими заданиями, тестами, отражающими основные положения излагаемого материала и содержащей необходимые для изучения практические примеры.

В процессе обучения используется как традиционная лекционная и семинарская практика, так и активные и интерактивные формы проведения занятий. Сообщения студентов на семинарском занятии предполагают презентацию докладов и рефератов. Активно используется метод электронного тестирования.

Образовательные технологии

№ п/п	Наименование темы	Виды учебной работы	Образовательные технологии
1	2	3	5
1.	Теоретические и методические основы изучения стресса персонала в организации	Лекция Семинар	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Семинар-дискуссия Подготовка к семинарским занятиям Выполнение практического задания
2.	Причины стрессов в системе управления талантами	Лекция Семинар	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Семинар-дискуссия Подготовка к семинарским занятиям Выполнение практического задания
3.	Технологии профилактики и преодоления организационного стресса	Лекция Семинар	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Семинар-дискуссия Подготовка к семинарским занятиям Выполнение практического задания
4.	Теоретические и методические основы изучения конфликтов	Лекции Семинар	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Семинар-дискуссия Подготовка к семинарским занятиям

			Выполнение практического задания
5.	Феноменология конфликтов в организации	Лекция Семинар	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Семинар-дискуссия Подготовка к семинарским занятиям Выполнение практического задания
6.	Технологии предупреждения и разрешения конфликтов в системе управления талантами	Лекция Семинар	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Семинар-дискуссия Подготовка к семинарским занятиям Выполнение практического задания

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Текущий контроль успеваемости обучающихся проводится в форме оценки подготовки к семинарам, собеседования, контрольной работы.

Промежуточная аттестация – экзамен.

Оценка результатов обучения складывается из оценок текущего контроля и промежуточной аттестации

Форма контроля	Срок отчетности	Макс. количество баллов	
		За одну работу	Всего
<i>Текущий контроль:</i> - участие в дискуссии на семинаре (6 занятий) - выполнение практического задания (6 тем)		5 баллов	30 баллов
		5 баллов	30 баллов
			60 баллов
Промежуточная аттестация (экзамен)			40 баллов

Итого за семестр (дисциплину)			100 баллов
-------------------------------	--	--	------------

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

Баллы	Традиционная		ECTS
95-100	отлично	зачтено	A
83-94			B
68-82	хорошо		C
56-67	удовлетворительно		D
50-55			E
20-49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0-19			F

5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A, B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ C	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Примеры практических заданий

Практическое задание

Провести сравнительный анализ методик диагностики эмоционального выгорания сотрудников.

Разработать опросник для определения уровня эмоционального выгорания сотрудников в конкретной организации (по заданию преподавателя)

Практическое задание

Провести сравнительный анализ методик выявления причин стрессов сотрудников в организации

Разработать опросник для выявления причин стрессов в конкретной организации (по заданию преподавателя)

Практическое задание

Провести сравнительный анализ антистрессовых организационных программ (по заданию преподавателя)

Разработать антистрессовую организационную программу для конкретной организации (по заданию преподавателя):

- программу пропаганды здорового образа жизни,
- программу обучения навыкам саморегуляции,
- программу создания комнаты психологической разгрузки.

Практическое задание

Провести сравнительный анализ методов выявления конфликтов в организации.

Разработать опросник для выявления конфликтов в конкретной организации (по заданию преподавателя)

Практическое задание

Провести сравнительный анализ методов конфликтного поведения сотрудников

Определить тип конфликтного поведения сотрудника (по заданию преподавателя)

Практическое задание

Провести сравнительный анализ стратегий поведения руководителя в конфликтных ситуациях

Выбрать оптимальную стратегию поведения руководителя в конкретной конфликтной ситуации (по заданию преподавателя)

Примерные вопросы для промежуточной аттестации

1. Модели организационного руководства в системе управления талантами
2. Организационная культура как фактор предупреждения конфликтов и стрессов.
3. Роль и содержание антистрессовых программ в организации
4. Общая характеристика конфликтного взаимодействия и стратегий поведения в ситуации конфликта.
5. Роль стресс-менеджмента в управлении коллективом .
6. Синдром эмоционального выгорания: определение и составляющие.
7. Роль руководителя в предупреждении эмоционального выгорания сотрудников .

8. Влияние стиля руководства на конфликтность в организации.
9. Типология конфликтов в организации.
10. Методы изучения и диагностики конфликтов в организации.
11. Структура и динамика конфликта.
12. Структурные методы управления конфликтом.
13. Факторы выбора стратегии поведения в ситуации конфликта
14. Соперничество как стратегия конфликтного взаимодействия.
15. Сотрудничество как стратегия поведения в ситуации конфликта.
16. Основные виды участия третьей стороны в процессе урегулирования и разрешения конфликта.
17. Психологическое посредничество при разрешении конфликта
18. Способы разрешения ролевых конфликтов
19. Возможности социально-психологического тренинга в решении организационного конфликта
20. Методы анализа морально-психологического климата в коллективе
21. Методы диагностики стратегий поведения в конфликтной ситуации
22. Анализ целесообразности применения различных стратегий разрешения конфликта в деятельности менеджера.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список литературы

Обязательная

1. Козырев, Г. И. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 304 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-100486-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/942783>
2. Решетникова, К.В. Конфликты в системе управления: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом» / К.В. Решетникова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 175 с. - ISBN 978-5-238-02393-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028652>

Дополнительная

1. Конфликтология : учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 301 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-100128-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/982125>
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2009, С. 15-93, 107-324, 357-480 <https://new.znanium.com/catalog/product/1055338> - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1055338>
3. Лукаш, Ю.А. Внутрифирменные конфликты, или Трудовая конфликтология в бизнесе: учебное пособие для практического применения / Ю.А. Лукаш. — М.: Юстицинформ, 2014. — 158 с. — (Серия «Деловая библиотека»). ISBN 978-5-7205-1235-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/505105>

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины

Перечень БД и ИСС

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

7. Материально-техническое обеспечения дисциплины

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины *необходимы*:

- демонстрационные приборы для лекции-визуализации,
- мультимедийные средства для открытия кейсов, решения практических задач
- лицензионное программное обеспечение Microsoft Office

Требования к аудиториям:

- для проведения семинаров необходимы компьютерные классы,
- для лекций и семинаров необходимо наличие доски и специально оборудованные для показа слайдов и работы на персональных компьютерах.

Перечень ПО

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
11	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные

методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий

Тема 1. Теоретические и методические основы изучения стресса персонала в организации

Вопросы для обсуждения

1. Понятие стресса.
2. Последствия стресса для личности и организации.
3. Проявление и диагностика эмоционального выгорания.

Контрольные вопросы

1. В чем заключается различие понятия стресса в физиологии и психологии?
2. Охарактеризуйте основные виды стресса.
3. В чем отличие дистресса от эустресса?
4. В чем заключаются негативные последствия стресса для организации?
5. Что такое эмоциональное выгорание?
6. В чем причина эмоционального выгорания?
7. Какие существуют поведенческие реакции на стресс?
8. Охарактеризуйте классификацию копинг-стратегий.
9. Какие существуют методы диагностики стресса?
10. Какие существуют методы диагностики эмоционального выгорания?

Тема 2. Причины стрессов в системе управления талантами

Вопросы для обсуждения

1. Личностные предпосылки стресса.
2. Организационные факторы стресса в системе управления талантами.
3. Особенности стресса в системе управления талантами

Контрольные вопросы

1. Перечислите факторы организационного взаимодействия
2. Какие существуют личностные предпосылки стресса в системе управления талантами? тип поведения А, тревожность, низкий уровень саморегуляции, низкая самооценка.
3. Что значит «поведение типа А и В»?
4. Какова роль организационной справедливости в развитии стресса сотрудников?
5. Являются ли организационные факторы универсальными стрессорами для всех сотрудников?

Тема 3. Технологии профилактики и преодоления организационного стресса

Вопросы для обсуждения

1. Индивидуальные характеристики, влияющие на стрессоустойчивость личности.
2. Технологии профилактики организационного стресса
3. Технологии преодоления организационного стресса
4. Взаимосвязь организационной культуры и организационного стресса.

Контрольные вопросы

1. Какие индивидуальные характеристики личности влияют на стрессоустойчивость сотрудника?
2. Охарактеризуйте основные технологии профилактики организационного стресса.
3. Приведите примеры адаптивных и неадаптивных копинг-стратегий.
4. Профилактика стресса – это ответственность работника или менеджмента организации?
5. Охарактеризуйте основные технологии преодоления организационного стресса.
6. Перечислите основные направления антистрессовых организационных программ.
7. Какие параметры организационной культуры имеют значение для развития стресса?

Тема 4. Теоретические и методические основы изучения конфликтов

Вопросы для обсуждения

1. Научное определение «социального конфликта» и житейские представления о нем.
2. Социологическая и психологическая традиции научного анализа социального конфликта.
3. Роль конфликта в деятельности организаций
4. Основные методы изучения конфликтов.

Контрольные вопросы

1. Каковы ключевые признаки конфликта?
2. В чем заключается позитивное значение конфликта для личности и организации?
3. Охарактеризуйте социологический подход к анализу конфликтов.
4. В чем заключаются особенности психологического подхода к анализу организационного конфликта.
5. Какие проявления конфликта можно фиксировать методом наблюдения?
6. Охарактеризуйте роль опросников в изучении конфликтов.

Тема 5. Феноменология конфликтов в организации

Вопросы для обсуждения

1. Классификации организационных конфликтов.
2. Основные причины конфликтов в организации.
3. Структура и динамика конфликта в организации.

Контрольные вопросы

1. Какие типологии конфликтов наиболее важны в организационном контексте?
2. В чем заключаются особенности внутриличностных конфликтов?.
3. Что такое мотивационный конфликт?
4. Приведите примеры когнитивных конфликтов.
5. В чем заключаются особенности ролевых конфликтов?
6. Охарактеризуйте особенности межличностных, внутригрупповых и межгрупповых конфликтов.
7. В чем отличие деструктивных от конструктивных конфликтов?.
8. Охарактеризуйте основные причины возникновения конфликтов.
9. Какие конфликты встречаются чаще всего?
10. Каковы основные элементы конфликтной ситуации?

Тема 6. Технологии предупреждения и разрешения конфликтов в системе управления талантами

Вопросы для обсуждения

1. Технологии предупреждения конфликтов в системе управления талантами
2. Технологии разрешения конфликтов в системе управления талантами
3. Участие третьей стороны в управлении конфликтами.

Контрольные вопросы

1. Административные и психологические методы управления конфликтами в системе управления талантами.
2. Охарактеризуйте структурные технологии управления конфликтами.
3. Что представляет собой метод суперординатных целей?
4. В чем заключаются особенности технологий межличностного управления конфликтами в системе управления талантами?
5. В каких ситуациях целесообразен уход от разрешения конфликтной ситуации?
6. В чем заключается отличие модели арбитража от модели посредничества?

АННОТАЦИЯ

Дисциплина «Технологии управления стрессами и конфликтами» является дисциплиной по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений, блока дисциплин учебного плана по направлению 38.04.03 – «Управление персоналом», направленность «Управление талантами в целях устойчивого развития».

Целью дисциплины является формирование у обучающихся компетенций, необходимых для организации и руководства работой коллектива на основе технологий управления стрессами и конфликтами в системе управления талантами.

Задачи:

- ознакомление с теоретическими основами организации и руководства работой коллектива на основе технологий управления стрессами и конфликтами;
- обучение методам анализа морально-психологического климата, стиля руководства, уровня конфликтов в организации;
- формирование навыков владения технологиями управления стрессами и конфликтами в целях принятия управленческих решений в зависимости от ситуации.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

Индикаторы компетенции:

УК-3.1. Демонстрирует способность организовать работу коллектива

УК-3.2. Разрабатывает стратегию работы коллектива, определяет функции участников и расставляет приоритеты; гибко изменяет стратегию работы в зависимости от ситуации.

УК-3.4. Принимает управленческие решения в сложных нестандартных ситуациях, с различным уровнем риска и неопределенности, в условиях наличия различных мнений.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основы организации работы коллектива с учетом технологий управления стрессами и конфликтами
- основы разработки стратегии работы коллектива с учетом технологий управления

стрессами и конфликтами

- основы принятия управленческих решений в сложных нестандартных ситуациях, с различным уровнем риска и неопределенности, в условиях наличия различных мнений с учетом технологий управления стрессами и конфликтами.

Уметь:

- организовать работу коллектива с учетом технологий управления стрессами и конфликтами
- определять функции участников и расставлять приоритеты; гибко изменять стратегию работы в зависимости от стрессов и конфликтов в коллективе
- принимать управленческие решения в сложных нестандартных ситуациях, с различным уровнем риска и неопределенности, в условиях стресса и конфликтов

Владеть:

- навыками организации работы коллектива на основе технологий управления стрессами и конфликтами
- навыками определения функций участников и расстановки приоритетов; гибкого изменения стратегии работы в зависимости от уровня стрессов и конфликтов в коллективе
- навыками принятия управленческих решений в сложных нестандартных ситуациях, с различным уровнем риска и неопределенности, в условиях стресса и конфликтов.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 114 часов.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1			
2			
3			
4			