

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ
(СПБГИПСР)**

КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы
кандидат экономических наук,
доцент кафедры прикладной социальной
психологии и конфликтологии

_____ С.В.Сатикова

«30» апреля 2021 г

Рабочая программа дисциплины

РАБОТА С КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИОННОМ ПОВЕДЕНИИ ПЕРСОНАЛА

основной профессиональной образовательной программы
«Психология конфликтного поведения»
по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология

Разработчик: Сатикова С. В., канд.экон.наук

Согласовано: д.п.н., доцент, заведующий кафедрой Горбатов Дмитрий Сергеевич

Санкт-Петербург

2021

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины

РАБОТА С КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИОННОМ ПОВЕДЕНИИ ПЕРСОНАЛА

Цель изучения дисциплины: сформировать у студентов представление о роли конфликтов в организационном поведении сотрудников, возможностях и ограничениях методов управления конфликтами в системе организационного поведения и применении работы с конфликтами для совершенствования организационного поведения.

Задачи дисциплины:

1. Рассмотреть современные представления об организационном поведении сотрудников организаций разного типа.
2. Определить особенности человеческих отношений в системе организационного поведения
3. Дать понимание конфликта как формы отношений сотрудников в организации.
4. Сформировать представление о конфликтологической компетентности как существенном факторе эффективного организационного поведения.
5. Проанализировать возможности совершенствования организационного поведения через управление конфликтами.

Содержание дисциплины:

Организационное поведение как основа управления деятельностью персонала.

Отношения людей в системе организационного поведения.

Конфликты как форма отношений.

Управление конфликтами в организационном поведении.

Конфликтологическая компетентность как фактор эффективного организационного поведения

Совершенствование организационного поведения через работу с конфликтами.

1.2. Цели и задачи обучения по дисциплине

Цель¹:

Сформировать у обучающихся представление о роли конфликтов в организационном поведении сотрудников, возможностях и ограничениях методов управления конфликтами в системе организационного поведения и применении работы с конфликтами для совершенствования организационного поведения.

Задачи²:

1. Рассмотреть современные представления об организационном поведении сотрудников организаций разного типа.
2. Определить особенности человеческих отношений в системе организационного поведения
3. Дать понимание конфликта как формы отношений сотрудников в организации.

¹ Цель – представление о результатах освоения дисциплины. Цель дисциплины должна быть соотнесена с результатом освоения ОП ВО (формируемыми компетенциями). Цель должна быть обозначена кратко, четко и иметь практическую направленность. Достижение цели должно быть проверяемым

² Формулировка задач должна быть связана со знаниями, умениями и навыками (владениями), также должны быть учтены виды деятельности, указанные в ОП ВО.

4. Сформировать представление о конфликтологической компетентности как существенном факторе эффективного организационного поведения.

5. Проанализировать возможности совершенствования организационного поведения через управление конфликтами.

1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации.

Форма обучения	Общий объем дисциплины			Объем в академических часах								Контроль
	в зач.ед.	в астрон. часах	в ака. дем. часах	Объем самостоятельной работы	Всего	Виды учебных занятий			Практическая подготовка	Контроль самостоятельной работы	Консультация к промежуточной аттестации (экзамен)	
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Практические занятия				
Очная	4	108	144	27	90	84	36	48		4	2	27
Очно-заочная	4	108	144	67	50	44	20	24		4	2	27

*Часы на практическую подготовку выделяются в тех дисциплинах, где она предусмотрена (в лекциях, практических занятиях, коллоквиумах, кейсах и прочее)

**В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Код компетенции наименование компетенции	Код, наименование и содержание индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1. Способен владеть и применять комплексы методов и методик, позволяющих собрать информацию о конфликте, определить тип конфликта, факторы	ИПК-1.1. Использует знания основных классификаций типов конфликтов; факторы и условия возникновения, этапы эскалации конфликта, методы проведения диагностики и анализа конфликта ИПК-1.2. Определяет тип	На уровне знаний: Знает методы проведения диагностики и анализа конфликта На уровне умений: Умеет определять тип конфликта и особенности развития конфликта в организационном поведении персонала и руководства организации

<p>и условия его возникновения, этап эскалации и направления дальнейшего сопровождения.</p>	<p>конфликта и особенности развития конфликта. ИПК-1.3. Применяет комплексные подходы к диагностике конфликтов, использованию различных методов определения особенностей конфликта и поведения участников конфликта</p>	<p>На уровне навыков: Владеет навыками применения комплексных подходов к диагностике конфликтов, использование различных методов определения особенностей конфликта и поведения участников конфликта</p>
<p>ПК-2 Способен разрабатывать и организовывать необходимые мероприятия, направленные на конфликтологическое сопровождение персонала и руководства организаций, включая: информирование, конфликтологическое просвещение, принятие превентивных мер социального контроля возникновения конфликтов в организации и работу с существующими конфликтами</p>	<p>ИПК-2.1. Использует знания принципов, методов организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций. ИПК-2.2. Применяет различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение) ИПК-2.3. Осуществляет конфликтологическое сопровождение персонала и руководства организаций.</p>	<p>На уровне знаний: Знает принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций, включая: информирование, конфликтологическое просвещение, принятие превентивных мер социального контроля возникновения конфликтов в организации и работу с существующими конфликтами На уровне умений: Умеет применять различные методы и технологии работы с конфликтами, связанными с организационным поведением (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение) На уровне навыков: Владеет навыками конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций</p>
<p>ПК-5 Способен определять и применять технологии переговоров и медиации для предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов</p>	<p>ИПК-5.1. Использует знания особенностей переговоров и медиации как технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов ИПК-5.2. Проводит подготовку, организывает и применяет переговорные и медиационные технологии для работы с конфликтами ИПК-5.3. Применяет навыки проведения и оценки эффективности технологий переговоров и медиации для предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов различных типов</p>	<p>На уровне знаний: Знает особенности переговоров и медиации как технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов На уровне умений: Умеет проводить подготовку, организовывать и применять переговорные и медиационные технологии для работы с конфликтами в организационном поведении На уровне навыков: Владеет навыками проводить и оценивать эффективность переговоров и медиации для предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов в организационном поведении сотрудников и руководителей</p>

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля и промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Организационное поведение как основа управления деятельностью персонала.	18	6	8		4	
Тема 2	Отношения людей в системе организационного поведения.	18	6	8		4	
Тема 3	Конфликты как форма отношений.	14	4	6		4	
Тема 4	Управление конфликтами в организационном поведении.	23	8	10	4	5	Эвристическая беседа
Тема 5	Конфликтологическая компетентность как фактор эффективного организационного поведения.	17	6	6		5	
Тема 6	Совершенствование организационного поведения через работу с конфликтами.	21	6	10		5	
	Контроль самостоятельной работы	4					
	Консультация	2					Экзамен
	Контроль	27					
	ВСЕГО в академических часах	144	36	48	4	27	

Очно-заочная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля и промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Организационное поведение как основа управления деятельностью персонала.	16	2	2		12	
Тема 2	Отношения людей в системе организационного поведения.	19	4	4		11	
Тема 3	Конфликты как форма отношений.	15	2	2		11	
Тема 4	Управление конфликтами в организационном поведении.	21	4	6	4	11	Эвристическая беседа

Тема 5	Конфликтологическая компетентность как фактор эффективного организационного поведения.	8	4	4		11	
Тема 6	Совершенствование организационного поведения через работу с конфликтами.	11	4	6		11	
	Контроль самостоятельной работы	21					
	Консультация	2					Экзамен
	Контроль	27					
	ВСЕГО в академических часах	144	20	24	4	67	

Используемые термины:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

ПрП – практическая подготовка (работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации практической подготовки для решения практико-ориентированных заданий; часы входят в общий объем практических занятий). При наличии ПрП прописываются формы текущего контроля ПрП, а в п.2.5 дополнительно прилагаются методические материалы и типовые задания.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Форма текущего контроля и промежуточной аттестации – формы текущего контроля указываются разработчиком для каждой темы, промежуточная аттестация – из учебного плана.

КСР - контроль самостоятельной работы - входит в общую контактную работу с преподавателем.

Консультация – проводится перед промежуточной аттестацией в форме экзамена.

Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими)

занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Организационное поведение как основа управления деятельностью персонала.

Организационное поведение: понятие, история изучения, основные подходы. Уровни организационного поведения сотрудников. Потенциал человека и группы в организации. Взаимосвязь уровней и элементов потенциала с организационным поведением сотрудников. Влияние организационного поведения на эффективность деятельности организации, учреждения. Методы формирования и совершенствования эффективного организационного поведения. Организационное поведение как ключевой фактор в управлении деятельностью персонала.

Тема 2. Отношения людей в системе организационного поведения.

Природа рабочих отношений. Виды человеческих отношений в организации. Коммуникационные процессы: их значение и направленность. Коммуникативные потребности людей. Проблемы коммуникации в организации. Формирование эффективного организационного поведения через включение в систему формальных и неформальных отношений в организации. Трудовое участие. Процесс участия, предпосылки и проблемы. Взаимосвязь человеческих отношений с климатом и культурой организации.

Инструменты управления отношениями в организации: адаптация; обратная связь; лояльность и вовлеченность персонала; психологический контракт; дисциплина; влияние и власть; мотивация отношений; коммуникация и переговоры. Особенности формирования и применения инструментов управления человеческими отношениями в организации.

Тема 3. Конфликты как форма отношений.

Конструктивные и деструктивные рабочие отношения. Проблемы конфликтных отношений в организации. Факторы и причины конфликтов персонала. Модели конфликтного поведения сотрудников организации. Функции конфликтов в организации. Влияние конфликтов на организационное поведение. Использование конфликта для формирования требуемых типов организационного поведения. Открытая коммуникация в основе управления конфликтными отношениями.

Влияние различных типов рабочих отношений на нормальное или патологическое развитие организации. Организационные кризисы и отношения в организации.

Тема 4. Управление конфликтами в организационном поведении.

Задачи управления конфликтами в организации. Основные методы и подходы к управлению конфликтами в организационном поведении. Классические подходы к управлению конфликтами организационного поведения сотрудников. Специфика прогнозирования, профилактики, стимулирования и конструирования конфликтов в организационном поведении. Использование прекращения, урегулирования и разрешения конфликтов в организационном поведении. Применение методов конфликт-менеджмента для работы с конфликтами в организационном поведении сотрудников. Превентивные меры социального контроля возникновения конфликтов в организационном поведении.

Конфликтологическое сопровождение персонала и руководства организаций как системный подход к управлению конфликтами. Программы и проекты управления конфликтами в организационном поведении: цели, принципы разработки, особенности внедрения.

Тема 5. Конфликтологическая компетентность как фактор эффективного организационного поведения

Конфликтологическая компетентность руководителей и персонала организации: понятие, структура, модели, возможности формирования и совершенствования. Влияние конфликтологической компетентности на эффективность индивидуального и группового организационного поведения. Конфликтологическое просвещение как основной метод формирования конфликтологической компетентности персонала и руководства организации. Формы конфликтологического просвещения, влияющие на совершенствование организационного поведения персонала и руководства.

Тема 6. Совершенствование организационного поведения через работу с конфликтами.

Конфликт как источник развития и обновления моделей организационного поведения, используемых сотрудниками и руководителями, особенностей отношений в организации.

Использование целенаправленно сконструированных конфликтов для выявления противоречий и проблем в отношениях и поведении персонала и руководства организации.

Включение в структуру организационных культуры и климата механизмов конструктивного разрешения противоречий и формирования моделей поведения персонала и руководства организации, ориентированных на сотрудничество, партнёрство.

2.3. Описание занятий семинарского типа

Семинарское занятие №1.

Тема 1. Организационное поведение как основа управления деятельностью персонала.

Цель: обсудить современное понимание организационного поведения, основные подходы к изучению, уровни проявления организационного поведения и его роль в управлении деятельностью персонала.

Понятийный аппарат: организация, организационное поведение, потенциал человека, потенциал группы, эффективность, деятельность, фактор, персонал.

Вопросы для обсуждения:

1. Организационное поведение: понятие, история изучения,
2. Основные подходы к пониманию организационного поведения.
3. Уровни организационного поведения сотрудников.
4. Потенциал человека в организации.
5. Потенциал группы в организации
6. Взаимосвязь уровней и элементов потенциала с организационным поведением сотрудников.
7. Влияние организационного поведения на эффективность деятельности организации, учреждения.
8. Методы формирования и совершенствования эффективного организационного поведения.
9. Организационное поведение как ключевой фактор в управлении деятельностью персонала.

Семинарское занятие №2.

Тема 2. Отношения людей в системе организационного поведения.

Цель: сформировать целостное представление об отношениях людей в организации и влиянии этих отношений на поведение сотрудников и руководителей, на эффективность их взаимодействия, климат и культуру организации.

Понятийный аппарат: человеческие отношения в организации; коммуникация, трудовое участие, климат организации, культура организации, инструменты управления, адаптация; обратная связь; лояльность, вовлеченность; психологический контракт; дисциплина; влияние, власть; мотивация; переговоры.

Вопросы для обсуждения:

1. Природа рабочих отношений.
2. Виды человеческих отношений в организации.
3. Коммуникационные процессы: их значение и направленность.

4. Коммуникативные потребности людей.
5. Проблемы коммуникации в организации.
6. Формирование эффективного организационного поведения через включение в систему формальных и неформальных отношений в организации.
7. Трудовое участие. Процесс участия, предпосылки и проблемы.
8. Взаимосвязь человеческих отношений с климатом организации.
9. Взаимосвязь человеческих отношений с культурой организации.
10. Инструменты управления отношениями в организации:
 - адаптация;
 - обратная связь;
 - лояльность и вовлеченность персонала;
 - психологический контракт;
 - дисциплина;
 - влияние и власть;
 - мотивация отношений;
 - коммуникация и переговоры.
11. Особенности формирования и применения инструментов управления человеческими отношениями в организации.

Семинарское занятие №3.

Тема 3. Конфликты как форма отношений.

Цель: рассмотреть конфликт как особую форму отношений людей в организации, определить конструктивные и деструктивные функции конфликта в организационном поведении.

Понятийный аппарат: рабочие отношения, конфликт, факторы и причины конфликтов, модели, функции конфликтов, кризис организации, организационная патология, развитие организации.

Вопросы для обсуждения:

1. Конструктивные и деструктивные рабочие отношения.
2. Проблемы конфликтных отношений в организации.
3. Факторы и причины конфликтов персонала.
4. Модели конфликтного поведения сотрудников организации.
5. Функции конфликтов в организации.
6. Влияние конфликтов на организационное поведение.

7. Использование конфликта для формирования требуемых типов организационного поведения.
8. Открытая коммуникация в основе управления конфликтными отношениями.
9. Организационные кризисы и отношения в организации.
10. Проявление организационных патологий в поведении и конфликтах сотрудников.
11. Влияние различных типов рабочих отношений на нормальное или патологическое развитие организации.

Семинарское занятие №4.

Тема 4. Управление конфликтами в организационном поведении.

Цель: обсудить основные задачи и методы управления конфликтами в организации, показать системные связи конфликтологического сопровождения персонала и руководства и управления конфликтами в организации.

Понятийный аппарат: методы, подходы, прогнозирование, профилактика, стимулирование и конструирование конфликтов, прекращение, урегулирование и разрешение конфликтов, конфликт-менеджмент, социальный контроль, конфликтологическое сопровождение, программа, проект, разработка, внедрение.

Вопросы для обсуждения:

1. Задачи управления конфликтами в организации.
2. Основные методы и подходы к управлению конфликтами в организационном поведении.
3. Классические подходы к управлению конфликтами организационного поведения сотрудников:
 - Специфика прогнозирования, профилактики, стимулирования и конструирования конфликтов в организационном поведении.
 - Использование прекращения, урегулирования и разрешения конфликтов в организационном поведении.
4. Применение методов конфликт-менеджмента для работы с конфликтами в организационном поведении сотрудников.
5. Превентивные меры социального контроля возникновения конфликтов в организационном поведении.
6. Конфликтологическое сопровождение персонала и руководства организаций как системный подход к управлению конфликтами.
7. Программы и проекты управления конфликтами в организационном поведении: цели, принципы разработки, особенности внедрения.

Семинарское занятие №5.

Тема 5. Конфликтологическая компетентность как фактор эффективного организационного поведения

Цель: определить особенности конфликтологической компетентности руководителей и персонала организации, показать возможности ее формирования и совершенствования, в том числе показать ведущую роль конфликтологического просвещения.

Понятийный аппарат: конфликтологическая компетентность, формирование, совершенствование, конфликтологическое просвещение.

Вопросы для обсуждения:

1. Конфликтологическая компетентность руководителей и персонала организации: понятие, структура, модели.
2. Возможности формирования и совершенствования конфликтологической компетентности.
3. Влияние конфликтологической компетентности на эффективность индивидуального организационного поведения.
4. Влияние конфликтологической компетентности на эффективность группового организационного поведения.
5. Конфликтологическое просвещение как основной метод формирования конфликтологической компетентности персонала и руководства организации.
6. Формы конфликтологического просвещения, влияющие на совершенствование организационного поведения персонала и руководства.

Семинарское занятие №6.

Тема 6. Совершенствование организационного поведения через работу с конфликтами.

Цель: выработать системное понимание конфликта, как источника развития и обновления моделей организационного поведения, сформировать базовые навыки использования целенаправленно сконструированных конфликтов для выявления проблем и конструктивного разрешения противоречий.

Понятийный аппарат: развитие, целенаправленность, сконструированный конфликт, проблема, противоречие, сотрудничество, партнёрство

Вопросы для обсуждения:

1. Конфликт как источник развития и обновления моделей организационного поведения, используемых сотрудниками и руководителями, особенностей отношений в организации.

2. Методы конструирования конфликтов в организации.
3. Использование целенаправленно сконструированных конфликтов для выявления противоречий и проблем персонала и руководства организации.
4. Механизмы конструктивного разрешения противоречий
5. Возможности и методы включения в организационные культуру и климат механизмов конструктивного разрешения противоречий.
6. Особенности формирования моделей поведения персонала и руководства организации, ориентированных на сотрудничество, партнёрство.

2.5. Практическая подготовка обучающихся

Практическая подготовка обучающихся может проходить

2.5.1. В рамках практических занятий с преподавателем

По теме 4 «Управление конфликтами в организационном поведении» проводится практическое занятие в форме упрощенной эвристической беседы.

Эвристическая беседа - от греч. *heuriskō* – нахожу, открываю. Термин "эвристика" имеет несколько значений: специальные методы открытия нового, наука, изучающая продуктивное творческое мышление и метод обучения.

Это метод обучения, при котором преподаватель не сообщает готовых знаний, а умело поставленными вопросами, не содержащими прямого ответа, заставляет обучаемых на основе имеющихся знаний, представлений, наблюдений, жизненного опыта приходить к новым понятиям, выводам, правилам.

ЭБ позволяет студенту выработать способности: а) распознавать объекты в ряду подобных, б) понимать и выделять особенности изучаемых предметов и явлений, в) применять информацию на практике, г) ориентироваться в новых ситуациях и вырабатывать новую программу действий.

Результат ЭБ – развитые интеллектуально-эвристические способности: генерировать идеи, формировать новые ассоциативные связи, видеть противоречия, переносить знания и умения на новые ситуации, к независимости в суждениях, к оценочным суждениям, преодолевать инерцию мышления, к фантазии.

Особенности эвристической беседы:

- перебор решений исключается;
- выдвижение гипотез, нередко интуитивных;
- логическое обоснование гипотезы с помощью формальных методов аргументации;

План решения – последовательный ответ на вопросы: "Что известно (неизвестно)?", "Как можно использовать решенную раньше аналогичную задачу?", "Все ли данные учтены?", "Какими способами защитить правомерность выдвинутого решения?", "Как можно использовать методы решения данной задачи в других задачах?".

Методы эвристического поиска: метод каталога, метод гирлянд случайностей (случайные комбинации), "Что изменится, если..." и т.д. Метод эвристических вопросов, метод ТРИЗ, мозговой штурм, синектика – методы ЭБ.

Результатом занятия становится понимание принципов построения программы управления конфликтами в организации в целом и по отдельным значимым для организационного поведения направлениям (адаптация, моббинг, инновации).

2.5.2.В рамках запланированных встреч с приглашенными представителями организаций

В рамках обучения по дисциплине «Работа с конфликтами в организационном поведении персонала» возможно приглашение сторонних специалистов, имеющих богатый, успешный и передовой опыт работы с конфликтами в организациях различного вида . Ориентировочно, в число таких представителей могут войти специалисты служб управления персоналом, школьных служб примирения и медиации, руководители и лидеры миротворческих общественных организаций, движений, объединений, консультанты по работе с организационными конфликтами и др.

2.5. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

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

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

- 1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
 - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	Тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	собеседование	преимущественно устная

		проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к экзамену, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);
- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

2.6. Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип развивающего и воспитывающего обучения;
- принцип культуру-природосообразности;
- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности;
- принцип положительной мотивации и благоприятного климата обучения.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины (методов урегулирования и разрешения конфликтов).

2.7. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов – проектор, компьютер с выходом в интернет, проекционный экран, аудиоусилитель, 4 колонки.

РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины

3.1. Самостоятельная работа обучающихся в рамках дисциплины «Работа с конфликтами в организационном поведении персонала» является одним из базовых компонентом обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой дисциплины. В процессе самостоятельной работы обучающиеся проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

При изучении дисциплины используются следующие формы самостоятельной работы:

- работа с книгой;
- работа со словарями;
- конспектирование;
- тезирование;
- аннотирование;
- рецензирование;
- составление этического кейса и его анализ;
- решение «кейс-методов».

Оформление самостоятельной работы:

Титульный лист.

Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте www.psycwork.ru раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа».

Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, Times New Roman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.

- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

3.2. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана (общее количество часов отведенных на выполнение самостоятельной работы для очной формы обучения – 46 часов, для очно-заочной формы обучения – 96 часов).

Тема 1. Организационное поведение как основа управления деятельностью персонала.

Задания:

1. Законспектируйте понятие, основные подходы, историю изучения организационного поведения.
2. Запишите основные уровни организационного поведения сотрудников их специфику.
3. Дайте определения потенциала человека и группы в организации.
4. На примерах раскройте взаимосвязь уровней и элементов потенциала с организационным поведением сотрудников.
5. Обоснуйте влияние организационного поведения на эффективность деятельности организации, учреждения.
6. Назовите методы формирования и совершенствования эффективного организационного поведения.
7. Определите, в связи с чем, организационное поведение может рассматриваться как ключевой фактор в управлении деятельностью персонала.

Тема 2. Отношения людей в системе организационного поведения.

Задания:

1. Дайте характеристику рабочих отношений.
2. Назовите основные виды человеческих отношений в организации.
3. Опишите коммуникационные процессы в организации: их значение и направленность.
4. Приведите примеры проблем коммуникации в организации.
5. Напишите основные этапы формирования эффективного организационного поведения через включение в систему формальных и неформальных отношений в организации.
6. Запишите, в чем заключается трудовое участие. Процесс участия, предпосылки и проблемы.
7. Раскройте взаимосвязь человеческих отношений с климатом и культурой организации.
8. Составьте таблицу, где опишите основные инструменты управления отношениями в организации: адаптация; обратная связь; лояльность и вовлеченность персонала;

психологический контракт; дисциплина; влияние и власть; мотивация отношений; коммуникация и переговоры. (для каждого инструмента подберите примеры влияния на отношения). Отдельными столбцами раскройте особенности формирования и применения инструментов управления человеческими отношениями в организации.

Тема 3. Конфликты как форма отношений.

Задания:

1. Сравните по 3-4 характеристикам конструктивные и деструктивные рабочие отношения.
2. Опишите факторы и причины конфликтов персонала.
3. Зафиксируйте 4 основные модели конфликтного поведения сотрудников организации.
4. Законспектируйте функции конфликтов в организации.
5. Предложите алгоритм использования конфликта для формирования требуемых типов организационного поведения.
6. Запишите понятие и особенности открытой коммуникации как основы управления конфликтными отношениями.
7. Дайте определение и назовите основные виды патологий организации.
8. Приведите примеры влияния различных типов рабочих отношений на нормальное или патологическое развитие организации.

Тема 4. Управление конфликтами в организационном поведении.

Задания:

1. Запишите цели и задачи управления конфликтами в организации.
2. Перечислите основные методы и подходы к управлению конфликтами в организационном поведении.
3. Составьте таблицу, где будут на примерах раскрыты особенности применения классические подходы к управлению конфликтами организационного поведения сотрудников: прогнозирования, профилактики, стимулирования и конструирования конфликтов, а также прекращения, урегулирования и разрешения конфликтов в организационном поведении.
4. Опишите применение методов конфликт-менеджмента для работы с конфликтами в организационном поведении сотрудников.
5. Напишите в форме эссе, что Вы понимаете под превентивными мерами социального контроля возникновения конфликтов в организационном поведении.
6. Опишите последовательность этапов работы по конфликтологическому сопровождению персонала и руководства организаций.

7. Назовите возможные программы и проекты управления конфликтами в организационном поведении (7-10).
8. На примере одной из таких программ рассмотрите ее цели, принципы разработки, особенности внедрения.

Тема 5. Конфликтологическая компетентность как фактор эффективного организационного поведения

Задания:

1. Раскройте 2-3 подхода к пониманию конфликтологической компетентности руководителей и персонала организации: понятие, структура, модели, возможности формирования и совершенствования.
2. Опишите влияние конфликтологической компетентности на эффективность индивидуального и группового организационного поведения.
3. Обоснуйте, что конфликтологическое просвещение рассматривается как основной метод формирования конфликтологической компетентности персонала и руководства организации. (4-5 тезисов)
4. В виде таблицы раскройте 3-4 формы конфликтологического просвещения, влияющие на совершенствование организационного поведения персонала и руководства.

Тема 6. Совершенствование организационного поведения через работу с конфликтами.

Задания:

1. Напишите эссе, раскрывающее конфликт как источник развития и обновления моделей организационного поведения, используемых сотрудниками и руководителями, особенностей отношений в организации. (4-7 страниц)
2. Предложите варианты использования целенаправленно сконструированных конфликтов для выявления противоречий и проблем в отношениях и поведении персонала и руководства организации. Опишите, в какой форме это можно сделать?
3. Нарисуйте схему или опишите последовательность действий для включения в структуру организационных культуры и климата механизмов конструктивного разрешения противоречий и формирования моделей поведения персонала и руководства организации, ориентированных на сотрудничество, партнёрство.

3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Положением об аттестации учебной работы студентов института в рамках балльно-рейтинговой системы оценки учебной работы студентов.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны **отличной оценки**;

25 баллов – самостоятельная работа выполнена с некоторыми нарушениями сроков подачи материала, в полном объеме, все работы в среднем достойны **хорошей оценки**;

20 баллов – самостоятельная работа выполнена с некоторыми нарушениями сроков подачи материала, в неполном объеме (менее 90% заданий), все работы в среднем достойны **хорошей оценки**;

10 баллов – самостоятельная работа выполнена с нарушением сроков, в неполном объеме (менее 75% заданий), все работы в среднем достойны **удовлетворительной оценки**.

0 баллов – самостоятельная работа не предоставлена или выполнена с грубейшими нарушениями, все работы в среднем достойны **неудовлетворительной оценки**.

РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств

4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Работа с конфликтами в организационном поведении персонала» относится рубежный контроль, промежуточная аттестация в форме экзамена по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

Шкала оценивания³

³ Критерии оценивания могут уточняться и дополняться в соответствии со спецификой дисциплины, установленных форм контроля, применяемых технологий обучения и оценивания

Уровень знаний, аттестуемых на экзамене, оценивается по пятибалльной системе с оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

ОТЛИЧНО (5 баллов)

Обучающийся показывает отличный уровень теоретических знаний: имеет системное, комплексное представление о методах проведения диагностики и анализа конфликта, принципах, методах организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций, включая: информирование, конфликтологическое просвещение, принятие превентивных мер социального контроля возникновения конфликтов в организации и работу с существующими конфликтами, а также понимает особенности переговоров и медиации как технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов. Умеет определять тип конфликта и особенности развития конфликта в организационном поведении персонала и руководства организации; может применять различные методы и технологии работы с конфликтами, связанными с организационным поведением (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение) и проводить подготовку, организовывать и применять переговорные и медиационные технологии для работы с конфликтами в организационном поведении и оценивать эффективность переговоров и медиации. Способен осуществлять конфликтологическое сопровождение персонала и руководства организаций. Полностью владеет понятийным аппаратом дисциплины, развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации. На вопросы отвечает четко, логично, уверенно, по существу. Предлагает многоплановое решение профессионально-ориентированной задачи (кейса).

ХОРОШО (4 балла)

Обучающийся показывает хороший уровень теоретических знаний: имеет представление о методах проведения диагностики и анализа конфликта, принципах, методах организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций, о превентивных мерах социального контроля возникновения конфликтов в организации и работе с существующими конфликтами, а также понимает особенности переговоров и медиации как технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов. Умеет определять большинство типов конфликта и особенности развития конфликта в организационном поведении персонала и руководства организации; может применять различные методы и технологии работы с конфликтами, связанными с организационным поведением (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение) и применять

переговорные и медиационные технологии для работы с конфликтами в организационном поведении и оценивать эффективность переговоров и медиации. В целом, способен осуществлять конфликтологическое сопровождение персонала и руководства организаций. В основном владеет понятийным аппаратом дисциплины, аргументирует выдвигаемые положения. При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям, которые не искажают сути ответа. В целом содержательно отвечает на дополнительные вопросы. При этом примеры, иллюстрирующие теоретическую часть ответа, приводит не вполне развернуто и обоснованно. Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с незначительными ошибками и неточностями.

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)

Обучающийся показывает поверхностное владение теоретическими знаниями о методах проведения диагностики и анализа конфликта, принципах, методах организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций, о превентивных мерах социального контроля возникновения конфликтов в организации и работе с существующими конфликтами, слабо понимает особенности переговоров и медиации как технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов. Недостаточно точно умеет определять большинство типов конфликта, особенности развития конфликта в организационном поведении персонала и руководства организации; малоспособен применять различные методы и технологии работы с конфликтами, связанными с организационным поведением, осуществлять конфликтологическое сопровождение персонала и руководства организаций. Продемонстрированные базовые знания частичные, отрывочные, бессистемные, теоретические и практические аспекты проблемы не связаны. В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры. Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) содержит существенные ошибки и неточности.

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)

Обучающийся показывает низкий уровень компетентности, не знает профессиональных понятий, категорий, концепций, подходов, методологии, основных принципов, технологий, методов работы с конфликтами, связанными с организационным поведением. Ответ содержит ряд серьезных ошибок и неточностей, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом. Профессионально-ориентированная задача (кейс) не решена или содержит грубые ошибки.

4.2. Формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

Номер темы	Название темы	Код изучаемой компетенции
Тема 1	Организационное поведение как основа управления деятельностью персонала.	ПК-1, ПК-2, ПК-5
Тема 2	Отношения людей в системе организационного поведения.	ПК-1, ПК-2, ПК-5
Тема 3	Конфликты как форма отношений.	ПК-1, ПК-2, ПК-5
Тема 4	Управление конфликтами в организационном поведении.	ПК-1, ПК-2, ПК-5
Тема 5	Конфликтологическая компетентность как фактор эффективного организационного поведения.	ПК-1, ПК-2, ПК-5
Тема 6	Совершенствование организационного поведения через работу с конфликтами.	ПК-1, ПК-2, ПК-5

4.4. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)

Основными документом регламентирующими порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации студентов, обучающихся в СПбГИПСР, являются: Устав СПбГИПСР, Положение об аттестации учебной работы студентов института.

По дисциплине «Работа с конфликтами в организационном поведении персонала» проводятся текущий и рубежный контроль успеваемости, а также промежуточная аттестация знаний.

Текущий контроль проводится в конце каждого практического занятия: активность участия в обсуждении вопросов и наличие обработанных протоколов по методикам с написанными заключениями.

Текущий контроль успеваемости проводится в течение семестра в часы, отведенные для изучения дисциплины, и может осуществляться в следующих формах:

- устного ответа;
- письменного ответа.

Обязательным требованием для объективной оценки уровня знаний и участия студента в учебных мероприятиях, предусмотренных рабочей программой является посещаемость учебных занятий в объеме 75% от общего числа занятий.

Рубежный контроль успеваемости проводится либо в середине курса, либо на последних занятиях данного курса (по усмотрению преподавателя).

Сроки рубежного контроля определяются графиком учебного процесса компетентностно-ориентированного учебного плана.

Промежуточная аттестация по дисциплине.

Рейтинговая оценка знаний складывается из следующих компонентов:

- посещаемости занятий и активности на них;
- результатов рубежного контроля;
- результатов аттестации самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде экзамена.

Каждый студент в результате жеребьевки получает два теоретических вопросов, которые должен раскрыть письменно и представить устно. А также практическое задание, связанное с выбором метода, применимого в конкретной ситуации, требующей анализа конфликта.

4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Примерные вопросы к экзамену:

1. Методы и технологии работы с конфликтами, связанными с организационным поведением
2. Организационное поведение: понятие, история изучения, Основные подходы к пониманию организационного поведения.
3. Потенциал человека в организации. Взаимосвязь потенциала с организационным поведением сотрудников.
4. Методы формирования и совершенствования эффективного организационного поведения.
5. Организационное поведение как ключевой фактор в управлении деятельностью персонала.
6. Природа рабочих отношений. Виды человеческих отношений в организации.
7. Коммуникационные процессы в организации: их значение и направленность. Проблемы коммуникации в организации.
8. Формирование эффективного организационного поведения через включение в систему формальных и неформальных отношений в организации.
9. Взаимосвязь человеческих отношений с климатом организации.
10. Взаимосвязь человеческих отношений с культурой организации.
11. Инструменты управления отношениями в организации. Особенности формирования и применения инструментов управления человеческими отношениями в организации.
12. Конструктивные и деструктивные рабочие отношения. Проблемы конфликтных отношений в организации.

13. Факторы и причины конфликтов персонала. Функции конфликтов в организации.
14. Влияние конфликтов на организационное поведение. Модели конфликтного поведения сотрудников организации.
15. Использование конфликта для формирования необходимых моделей организационного поведения.
16. Открытая коммуникация в основе управления конфликтными отношениями.
17. Задачи управления конфликтами в организации.
18. Основные методы и подходы к управлению конфликтами в организационном поведении.
19. Классические подходы к управлению конфликтами организационного поведения сотрудников.
20. Применение методов конфликт-менеджмента для работы с конфликтами в организационном поведении сотрудников.
21. Информирование, конфликтологическое просвещение как методы управления конфликтами в организационном поведении сотрудников.
22. Превентивные меры социального контроля возникновения конфликтов в организационном поведении.
23. Конфликтологическое сопровождение персонала и руководства организаций как системный подход к управлению конфликтами.
24. Программы и проекты управления конфликтами в организационном поведении: цели, принципы разработки, особенности внедрения.
25. Конфликтологическая компетентность руководителей и персонала организации: понятие, структура, модели. Влияние конфликтологической компетентности на эффективность организационного поведения.
26. Возможности формирования и совершенствования конфликтологической компетентности.
27. Формы конфликтологического просвещения, влияющие на совершенствование организационного поведения персонала и руководства.
28. Конфликт как источник развития и обновления моделей организационного поведения, используемых сотрудниками и руководителями, особенностей отношений в организации.
29. Методы конструирования конфликтов в организации. Использование целенаправленно сконструированных конфликтов для выявления противоречий и проблем персонала и руководства организации.

30. Возможности и методы включения в организационные культуру и климат механизмов конструктивного разрешения противоречий.
31. Принципы, методы и технологии организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций
32. Особенности формирования моделей поведения персонала и руководства организации, ориентированных на сотрудничество, партнёрство..

Пример профессионально-ориентированной задачи (кейса)

Руководитель принял на работу молодого способного юриста (только что окончившего престижный институт), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом.

Вопросы к ситуации:

1. Определите тип проблемы.
2. Как можно охарактеризовать поведение юриста?
3. С чем могут быть связаны такие формы поведения?
4. Как можно скорректировать такое поведение?
5. Стоит ли руководителю удерживать проблемного сотрудника?

Типовые задания в форме теста для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Примеры тестовых заданий (правильный ответ только один):

1. Организационное поведение изучает _____.
 - а) систему отношений между руководителем и подчиненными;
 - б) поведение организации во внешней среде;
 - в) поведение людей в организации;
 - г) поведение правительства по отношению к организациям.
2. Организационное поведение направлено на _____.
 - а) повышение производительности труда;
 - б) помощь менеджерам в управлении людьми;
 - в) усложнение отношений в коллективе;
 - г) расширение возможностей манипулирования работником.
3. Человеческие отношения в организации _____.
 - а) мешают эффективной работе, отвлекают персонал;
 - б) помогают людям лучше понимать друг друга;
 - в) являются необходимым условием эффективной работы и развития;
 - г) уступка персоналу со стороны руководства.
4. Конфликт в организации -
 - а) возникновение в организации неприятного инцидента, вызванного каким-либо фактором;

- б) столкновение из-за несовпадения, противоречия интересов, целей, позиций людей и групп, влияющее на эффективность деятельности организации.
- в) отсутствие взаимопонимания между людьми или группами людей, склоки, интриги, карьерные войны;
- г) выяснение отношений.

5. Целенаправленное воздействие по предупреждению, устранению либо минимизации причин, порождающих конфликт, коррекции поведения реальных и потенциальных участников конфликта, поддержанию необходимого уровня конфликтности, не выходящего за контролируемые пределы, называется

- а) эскалация конфликта
- б) информирование
- в) работа с персоналом.
- г) управление конфликтами

РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

АДАПТАЦИЯ к труду или производственная адаптация - сложный социально-психологический процесс, включение новичка в деятельность организации, который проходят все вновь поступающие на работу и, в более сжатой форме, все сотрудники, изменившие должность.

АНАЛИЗ КОНФЛИКТА – практический процесс исследования и понимания реальности конфликта с множества точек зрения. Цель анализа конфликта – глубокое понимание ситуации для последующих изменений, выработки стратегии развития или урегулирования.

АССЕРТИВНОСТЬ – это готовность к прямому, уверенному выражению чувств, мыслей, предложений о легитимных изменениях в поведении или мнении партнера, установлении обратной связи.

АССЕРТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ – умение адекватно проявлять и высказывать партнеру свои мысли, чувства, эмоции без нагнетания конфронтации; уверенное, эффективное коммуникативное поведение, противоположность манипуляции.

ВНЕШНЯЯ СРЕДА ОРГАНИЗАЦИИ состоит из нескольких элементов — "ближнего окружения" и "дальнего окружения". Ближнее окружение включает в себя клиентов, акционеров, поставщиков и конкурентов организации (или связанные с организацией группы), дальнейшее окружение — все остальные заинтересованные группы (государство, общество и т. д.). При анализе внешней среды рассматриваются, создаваемые ею возможности и угрозы для организации. Возможности – особенности внешней среды, дающие фирме шанс реализовать стратегические планы, в том числе сделать что-то новое. Угрозы – факторы внешней среды, которые могут препятствовать достижению компанией стратегических целей.

ВНУТРЕННЯЯ СРЕДА ОРГАНИЗАЦИИ – это сочетание материальных и нематериальных факторов, элементов, процессов, создающих внутреннюю структуру и обеспечивающих жизнеспособность организации во внешней среде. К основным элементам внутренней среды относят: цели организации, структуру, процессы и технологии деятельности, персонал, климат и культуру организации.

ДИАГНОСТИКА КОНФЛИКТА – деятельность по определению сущности и особенностей конфликта на основе его исследования, разработке моделей конфликта. Предполагает совокупность принципов, приемов и методов изучения конфликта.

ДИНАМИКА КОНФЛИКТА - процесс развертывания конфликта от предконфликтной ситуации через инцидент к кризису, а затем завершению.

ДОЛЖНОСТЬ - степень ответственности и обязанности, возложенные на работника. Обеспечивает формальную структуру организации. Число должностей соответствует количеству работников.

ЗАВЕРШЕНИЕ КОНФЛИКТА – управляемое или естественное прекращение развития конфликта по различным причинам. Может быть конструктивным (разрешение, урегулирование), нейтральным (прекращение по объективным причинам) или деструктивным (затухание, принуждение).

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ СТИЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ — индивидуально-своеобразная система психологических средств, к которым сознательно или стихийно прибегает человек в целях наилучшего уравнивания (согласования) своей индивидуальности с предметными, внешними условиями деятельности.

ИННОВАЦИЯ — это конечный результат внедрения новшества с целью улучшения объекта управления и получения экономического, социального, экологического, научно-технического или другого вида эффекта.

ИНТЕРВЬЮ – проводимая по определенному плану беседа, предполагающая прямой контакт интервьюера с респондентом, причем запись ответов производится либо механически, либо интервьюером.

ИНТЕРЕСЫ СТОРОНЫ КОНФЛИКТА - это принципы, ценности или системы убеждений стороны, которые необходимо удовлетворить, если противоречие предполагается разрешить справедливо, практично, наилучшим образом и надолго. Это то, что побуждает стороны вступить в конфликтные отношения.

ИНФОРМАЦИЯ - значимые, осмысленные данные, изменяющие понимание вопроса, отношение к нему и/или поведение получателя. Информация используется консультантами для понимания, контроля и интерпретации событий, связанных с конфликтом.

ИНЦИДЕНТ – это определенное взаимодействие между оппонентами, действия оппонентов, направленные на достижения их целей.

КАРЬЕРА - индивидуально осознанная последовательность изменений во взглядах, позиции и поведении, связанная с опытом работы и изменениями деятельности в процессе трудовой жизни. Последовательность позиций деятельности, по которым предприятие продвигает работника.

КВАЛИФИКАЦИЯ — уровень развития специальных способностей субъекта (работника), позволяющий ему выполнять трудовые функции определенной степени сложности в определенном профессиональном труде.

КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ — перечень знаний, навыков, умений, которыми должен обладать работник для успешного выполнения работы.

КОМАНДА - особая форма малой группы, отличающаяся высокой сплоченностью, распределенным лидерством по различным аспектам совместной деятельности, глубоким взаимопониманием и значительным количеством общих ценностей, что позволяет ей проявлять свойства совокупного субъекта и решать сложные, творческие задачи в условиях дефицита времени значительно эффективнее, чем при любых других формах организации труда.

КОММУНИКАЦИЯ – 1) процесс обмена информацией между двумя и более людьми, в течение и/или в результате которого информация может изменяться, теряться, создаваться и т.п., что влияет на понимание, отношение к чему-либо и поведение людей, может оказывать мотивирующий эффект. 2) смысловой, содержательный аспект человеческого взаимодействия. Предполагает безличность, отсутствие индивидуальной значимости как у источника информации (коммуникатора), так и у ее приемника (реципиента). Часто используется как не вполне точный синоним делового (профессионального) общения.

КОМПЕТЕНТНОСТЬ — (от лат. *Competo* - добиваюсь, соответствую, подхожу) - относящееся к человеку понятие, которое говорит об аспектах поведения, стоящего за соответствующим выполнением работы. Включает знания, образованность, способности, профессиональную подготовленность, обеспечивающие глубокое знание дела, существа выполняемой работы, сложных связей явлений и процессов, возможных способов и средств достижения целей, возможность комплексного подхода к выполнению служебных обязанностей, а также готовность нести ответственность за свои профессиональные действия и решения. Под компетентностью также понимают любые индивидуальные характеристики, которые влияют на эффективность работы; основные способности и потенциальные возможности, которые необходимы, чтобы хорошо делать определенную работу; основное свойство личности, которое приводит к эффективному или превосходному выполнению работы.

КОНСЕНСУС – это основная цель конструктивных переговоров, добровольное соглашение между всеми сторонами по обсуждаемой проблеме, при котором, однако, отдельные участники (или группы участников внутри команды) проявляют различную степень удовлетворенности и приверженности к соглашению. Консенсус не означает полного единодушия.

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ – особая форма работы конфликтолога, направленная на совместный с клиентом (клиентами) анализ возникшей у него (у них) спорной ситуации и поиск устраивающей клиента формы разрешения или урегулирования конфликта. Может включать в себя: информирование клиента, диагностику конфликта, обучение клиента эффективным формам поведения в конфликте, работу с мотивацией и системой ценностей клиента (смена приоритетов), подготовку к переговорам или медиации и другие формы деятельности.

КОНФЛИКТ – процесс возникновения, развития, кульминации и разрешения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей.

КОНФЛИКТОГЕН – условие, фактор, слова и действия или отказ от них, особенности личности или группы, ситуация, приводящие к возникновению предконфликтной ситуации или деструктивного конфликта. В настоящее время есть множество классификаций конфликтогенов, связанных со спецификой определенной социальной сферы, чаще всего сферы межличностного взаимодействия.

КОНФЛИКТОГЕННЫЙ (КОНФЛИКТНЫЙ) ПОТЕНЦИАЛ основывается на наличии у субъектов взаимодействия противоречивых ценностей, интересов и потребностей, связанных со значимыми для них аспектами коммуникации, социальной жизни, профессиональной деятельности и т.п.

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ – это система знаний и навыков, определяющая успешность в предотвращении и разрешении деструктивных конфликтов на основе системной оценки различных проявлений (индикаторов) ситуации конфликта по вербальным и невербальным компонентам коммуникации, особенностям поведения, характеристикам учебной и/или профессиональной деятельности. А также использование коммуникативных приемов и техник, приемов снятия эмоционального напряжения и управления собственными эмоциями и эмоциями участников конфликта для успешного выхода из конфликтной, конфликтно-агрессивной ситуации, с последующим формированием установки на дальнейшее конструктивное взаимодействие. В структуру конфликтологической компетентности включены коммуникативная компетентность, целеполагание, мотивирование, рефлексия и оценка, этичность и социальная ответственность.

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ – это область практического применения конфликтологических знаний, методов и технологий, направленная на повышение конфликтологической компетентности людей и оказание конфликтологической поддержки как отдельному человеку, так и семье, группе или организации.

Это работа с людьми, предполагающая решение различного рода проблем, связанных с трудностями и конфликтами в межличностных отношениях, в семьях, урегулирование организационных и многих других противоречий.

Формами конфликтологической помощи являются: прогнозирование, профилактика конфликтов, конфликтологическое просвещение, Конфликтологическое сопровождение, конфликтологическое консультирование, переговоры по урегулированию конфликта, медиация.

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ ПРОСВЕЩЕНИЕ - это система мер направленная на информирование отдельных лиц и групп о деятельности конфликтологов, медиаторов, а так же о роли конфликтов в жизни человека (как позитивных, так и деструктивных), факторах возникновения конфликтов, стратегиях поведения в конфликтных ситуациях, способах предупреждения и урегулирования конфликтов, что закладывает основы формирования конфликтологической компетентности. Конфликтологическое просвещение предполагает различные обучающие мероприятия, позволяющие сформировать умения и навыки эффективного поведения в конфликте, освоить технологии предупреждения конфликтов, их урегулирования и разрешения, в том числе технологии ведения переговоров и медиации.

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ – система профессиональной деятельности конфликтолога, направленная на минимизацию рисков возникновения конфликтов в различных социальных системах. Сопровождение включает в себя диагностику факторов возникновения конфликтов, анализ предконфликтной ситуации и самого конфликта, конфликтологическое консультирование, формирование навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях и конфликтологической компетентности, при необходимости – урегулирование конфликтов и постконфликтное сопровождение.

Сопровождение означает комплексное оказание конфликтологической помощи специалистом в области работы с конфликтами обратившимся к нему за конфликтологической помощью людям и группам.

КОУЧИНГ (англ. COACHING) – подход или система методов в консультировании, когда коуч (консультант, тренер) через систему специальных вопросов помогает клиенту осознать свою проблему и поставить четкую цель по ее решению.

КУЛЬТУРА ОРГАНИЗАЦИИ - представляет собой систему совместно выношенных и разделяемых большинством сотрудников убеждений и представлений о ценностях. Представления о ценностях отвечают на вопрос: что является важным для предприятия, в то время как убеждения, прежде всего, помогают понять, как должно функционировать предприятие, как надо управлять, чтобы быть преуспевающим.

ЛИДЕР - член организации, группы, имеющий влияние на других членов группы при выполнении ими совместной деятельности. В отличие от руководителя, выдвигается стихийно и может не иметь высокого официального статуса. Осуществляемые им управленческие воздействия обычно не подменяют, а дополняют официальное руководство.

МЕДИАЦИЯ - одна из возможных процедур по урегулированию конфликта, особая форма переговоров, включающая участие третьего лица (стороны) нейтрального по отношению к участникам конфликта и независимого от них. Задача этого нейтрального третьего лица (стороны) помочь конфликтующим самостоятельно найти взаимоприемлемое соглашение по урегулированию спорных вопросов и достигнуть его, т.е. медиатор не дает советов и рекомендаций, а занимается максимально эффективной организацией процесса переговоров.

МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ - приемы и способы реализации избранного стиля управления на основе властных полномочий и/или ответственности руководителя. Выделяют три группы методов управления: организационно-структурные, административные и психологические.

МИССИЯ – это философия и предназначение, смысл существования организации, в котором проявляется отличие данной организации от ей подобных. Это сформулированное утверждение

относительно того, для чего и по какой причине существует организация. Она понимается как утверждение, раскрывающее смысл существования организации, в котором проявляется ее отличие данной организации от ей подобных. Разработка миссии является начальной точкой любого совершенствования системы управления, т.к. определение миссии необходимо для того, чтобы выявить, в чем заключается основная задача предприятия и любую деятельность предприятия подчинить ее решению.

МОТИВАЦИЯ - внутреннее побуждение к деятельности, направленной на удовлетворение потребностей и достижение целей.

МОТИВАЦИЯ ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ - совокупность внутренних и внешних движущих сил, побуждающих человека к трудовой деятельности и придающих этой деятельности направленность, ориентированную на достижение определенных целей.

НАБЛЮДЕНИЕ – это целенаправленное, организованное восприятие и регистрация поведения исследуемого объекта, целенаправленный сбор сведений о фактах поведения и деятельности человека в различных естественных условиях.

НОВШЕСТВО - оформленный результат фундаментальных и прикладных исследований, разработок или экспериментальных работ в какой-либо сфере деятельности по повышению ее эффективности.

ОБУЧЕНИЕ - одна из форм развития персонала, направленная на усвоение работником дополнительных знаний, умений и навыков в той или иной профессиональной сфере.

ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ КЛИМАТ – особое интегрирующее свойство организации, определяющее степень привлекательности пребывания в организации для сотрудников, эмоциональная составляющая организационной культуры.

ОРГАНИЗАЦИЯ – это совокупность людей и средств их деятельности, целенаправленно соединенных или самостоятельно соединившихся для выполнения деятельности, вступивших ради данной цели в определенные отношения между собой. Организация характеризуется соответствующим разделением труда (специализацией) и кооперацией его результатов; система социальных отношений, ориентированных на достижение общих целей, обладающая собственными ресурсами, внутренней нормативной и статусными структурами, в рамках которых члены организации за соответствующее вознаграждение выполняют отведенные им функциональные роли.

ОТБОР ПЕРСОНАЛА - система мероприятий, осуществляемая специалистом по работе с персоналом, рекрутером, направленная на проверку соответствия претендентов требованиям должности и выбор наиболее подходящего из них.

ПЕРЕГОВОРЫ - специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, разрешению или урегулированию конфликтов. Это процесс адекватной коммуникации, эффективного просвещения и ответственного использования власти с целью взаимной выработки, обмена и выполнения определенных обещаний, которые приводят к реалистичным и прочным соглашениям.

ПРОБЛЕМА - это вопрос, который выдвинут для обсуждения в процессе консультации, переговоров и решение которого позволит удовлетворить нереализованный или ущемленный интерес, то есть то, что мы будем обсуждать на переговорах. Проблема является основой для формулировки повестки переговоров.

ПОТЕНЦИАЛ ЧЕЛОВЕКА — система всех проявляющихся в профессиональной деятельности социально полезных способностей, как актуализированных, так и резервных. Потенциал человека выходит за рамки чисто прагматического соответствия работника требованиям, предъявляемым к нему в определенной сфере деятельности, принося в его содержание нравственные,

гуманистические начала. Профессионал должен не только соответствовать требованиям своей деятельности, но и предвидеть ее последствия и нести за них личную ответственность.

ПРОГНОЗИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА — предвидение возможности конфликта и его возможного будущего. Прогноз — это представление о будущем конфликте с определенной вероятностью указания места и времени его возникновения. Они могут быть краткосрочными, среднесрочными и долгосрочными.

ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ — это такая организация жизнедеятельности людей, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕФОРМАЦИЯ — всякое изменение, вызванное профессией, наступающее в организме и приобретающее стойкий характер. Деформации могут подвергаться мотивационные, познавательные компоненты структуры субъекта деятельности и сфера его индивидуально-личностных особенностей.

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ - системная комплексная психологическая, социально-психологическая помощь личности (сотруднику, руководителю) или группе (подразделению, бригаде, команде) в трудной профессиональной ситуации, связанной с изменением требований, целей и задач деятельности, работой в нестандартных условиях, освоением новых методов и технологий работы, коммуникации, взаимодействия с коллегами или клиентами и т.п.

РАБОЧЕЕ МЕСТО – 1) базовый элемент формальной структуры организации, представляющий собой совокупность трудовых функций работника и средств их выполнения, обеспечиваемых соответствующими обязанностями и правами, ответственностью и властью. (Может быть групповым). 2) зона пространства деятельности (пространственно-временная и личностно-субъективная), оснащенная необходимыми техническими средствами, характеризующаяся индивидуально-психологическими критериями ее оптимальности, в которой совершается трудовая деятельность исполнителя или группы исполнителей, совместно выполняющих одну работу или операцию. 3) это трудовой пост, заданный и ограниченный совокупностью специфических условий; реальное пространство трудовой деятельности субъекта, определяемое конкретными физическими, организационными, социальными, психологическими, этическими и правовыми факторами, чаще характеризующееся высокой динамичностью развития.

РЕФРЕЙМИНГ (англ. frame; рамка) — это прием, позволяющий изменить точку зрения, а следовательно, восприятие события или предмета. Основная идея рефрейминга (он же переформирование) – это изменение комбинации элементов проблемной ситуации для получения нового взгляда на нее, новой расстановки акцентов, меняющей оценку ситуации.

РУКОВОДИТЕЛЬ - должностное лицо (менеджер), официально назначаемое или выбираемое для управления (руководства) организацией, группой и т.п. Обладает высоким социальным статусом, юридической властью и ответственностью за своих подчиненных.

СОПРОТИВЛЕНИЕ - различные по характеру действия, направленные на задержку в разрешении проблемы или полное прекращение ее решения, срыв или использование взаимодействия в своих целях осуществляемые клиентом, иногда (неосознанно) самим консультантом.

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ - социально-психологическое состояние коллектива, группы; качественная сторона межличностных отношений, проявляющаяся в виде совокупности психологических условий, способствующих или препятствующих продуктивной совместной деятельности и всестороннему развитию личности в группе.

СТИЛЬ УПРАВЛЕНИЯ - это специфика взаимодействия руководителя (лидера) с подчиненными на основе данной ему власти, типичная для данного руководителя манера

принимать решения, отдавать распоряжения, использовать различные формы и методы управления. Зависит как от индивидуально-психологических качеств самого руководителя, так и от особенностей подчиненных, коллектива, организационной культуры фирмы и особенностей конкретной ситуации управления.

СТИМУЛИРОВАНИЕ - внешнее воздействие на человека, с целью повышения его трудовой активности; группа специальных приемов и методов формирования мотивации.

СТРАТЕГИЯ – долгосрочное, качественно определенное направление развития организации, касающееся сферы, средств и формы ее деятельности, системы взаимоотношений внутри организации, а также позиции в ее среде, приводящее организацию к ее целям.

СТРУКТУРА ОРГАНИЗАЦИИ - это логические взаимоотношения уровней управления и функциональных областей, построенные в такой форме, которые позволяют наиболее эффективно достигать целей организации. Структура отражает наиболее существенные, устойчивые связи между элементами системы и их группами, которые обеспечивают основные свойства системы, иначе говоря, структура — это форма организации системы, скелет, костяк существования системы.

ТАКТИКА – конкретные способы, технологии и процессы управления, обеспечивающие реализацию стратегии в средне- и краткосрочный период.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ - это оценочное отношение человека или группы людей к собственной трудовой деятельности, различным аспектам ее характера и условий; состояние сбалансированности требований-запросов, предъявляемых работником к содержанию, характеру и условиям труда, и оценки работником возможности реализации этих запросов. Может быть общей удовлетворенностью и частичная (или частная).

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ - целенаправленное воздействие по устранению либо минимизации причин, породивших конфликт, коррекции поведения участников конфликта, поддержанию необходимого уровня конфликтности, не выходящего за контролируемые пределы

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ (человеческими ресурсами) - деятельность, выполняемая менеджерами на предприятиях, которая способствует наиболее эффективному использованию работников для достижения организационных и личных целей работника; непрерывный процесс, направленный на целевое изменение мотивации работников, их отношения к выполняемой деятельности; система согласования взаимных ожиданий работника и организации, направленная на повышение заинтересованности работника в эффективном труде в данной организации.

УСЛОВИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ – сочетание трех закономерных феноменов, приводящих к возникновению конфликта и определяющих его специфику. К условиям возникновения конфликтов относятся: наличие оппонентов, существование предконфликтной ситуации и инцидент. Условия формируются под воздействием факторов возникновения конфликтов.

УСТУПКА – это добровольное согласие стороны на отказ от каких-либо притязаний.

ФАКТОРЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ - те общие предпосылки (события, действия или бездействие людей, а также независимые от них обстоятельства), которые приводят к формированию условий конфликта. В классификации У.Линкольна пять основных факторов возникновения конфликтов: информационные, структурные, ценностные, отношений и поведения.

ЭСКАЛАЦИЯ КОНФЛИКТА – деструктивное развертывание конфликта, когда противоречие углубляется, отношение между сторонами ухудшаются, формируется взаимное неприятие сторон, затем ведутся разрушительные действия друг против друга. На поздних стадиях эскалации конструктивное завершение конфликта невозможно.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ – оптимальное соотношение производства, качества, результативности, гибкости, конкурентоспособности и развития, позволяющее достигнуть поставленных перед организацией целей быстро и с минимальными возможными издержками.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ТРУДОВОГО КОЛЛЕКТИВА - интегральный показатель, складывающийся из показателей эффективности производства (качество и количество продукции, ее экономичность, экологичность и т.д.), а также из показателя удовлетворенности людей трудом.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины

6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины.

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6
	Основная литература						
1	Голубкова, О. А. Организационное поведение : учебник и практикум для вузов / О. А. Голубкова, С. В. Сатикова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 178 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09014-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/470082 (дата обращения: 28.03.2021).	+	+	+	+	+	+
2	Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/472365 (дата обращения: 28.03.2021).			+	+		+
3	Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/477646 (дата обращения: 28.03.2021).			+	+	+	+
	Спивак, В. А. Организационное поведение : учебное пособие для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 207 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03535-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/488722 (дата обращения: 28.03.2021).	+	+	+			+

Дополнительная литература							
1	Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Т. Ю. Базаров. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 381 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02345-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/468743 (дата обращения: 28.03.2021).	+	+			+	+
2	Васильева, И. В. Психотехники и психодиагностика в управлении персоналом : практическое пособие / И. В. Васильева. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 122 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-11293-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495662 (дата обращения: 28.03.2021).	+	+			+	+
3	Психология управления персоналом : учебник для вузов / Е. И. Рогов [и др.] ; под общей редакцией Е. И. Рогова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03827-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469233 (дата обращения: 28.03.2021).		+				+
4	Консультирование и коучинг персонала в организации : учебник и практикум для вузов / Н. В. Антонова [и др.] ; под редакцией Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8176-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469062 (дата обращения: 28.03.2021).					+	+

6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети Интернет, используемых при освоении дисциплины

1. Психология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psychologiya.com.ua>
2. CONFLICTOLOGIST [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://conflictologist.org/main/central.htm>
3. ПСИ-ФАКТОР [Электронный ресурс]: центр по научной и практической психологии. – Режим доступа: <http://psyfactor.org>
4. Медиация и практическая конфликтология [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.conflictology.spb.ru/>, свободный. – Загл. с экрана

6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение (MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint) и обучающие платформы (1-С: Электронное обучение. Корпоративный университет, MS Teams).

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

Гарант-Образование: информационно-правовое обеспечение: [сайт]. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://study.garant.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронная библиотека СПБГИПСР // Библиотека СПБГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456 (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронный каталог // Библиотека СПБГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435 (дата обращения: 28.04.2021).

ЮРАЙТ: образовательная платформа: [сайт]. – Москва, 2013 – URL: <https://urait.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

East View: information services: [сайт]. – [Москва], [1989] – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

ibooks.ru: электронно-библиотечная система: [сайт]. – Санкт-Петербург, 2010 – URL: <https://ibooks.ru> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Заведующая библиотекой

Г.Л. Горохова
(подпись, расшифровка)