

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Институт экономики и менеджмента

УТВЕРЖДЕНО:

Директор

Е. В. Нехода

Рабочая программа дисциплины

Управление стрессами и конфликтами в организации

по направлению подготовки

38.04.03 Управление персоналом

Направленность (профиль) подготовки:

Управление персоналом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Стратегическое управление персоналом

Год приема

2025

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

Л.Р. Тухватулина

Председатель УМК

М.В. Герман

Томск – 2025

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-1 Способен разрабатывать и реализовывать систему операционного управления персоналом и работой структурного подразделения организации

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

– РОПК-1.1 Знает теории управления персоналом; методы, способы и инструменты управления персоналом; состав и перечень кадровых документов, порядок организации документооборота; методы сбора и анализа кадровой информации; особенности управления структурными подразделениями организации, включая службу управления персоналом; специализированные информационные системы и сервисы; значение социальной политики, корпоративной культуры, систем материального и нематериального стимулирования труда; требования законодательства РФ в области персонала.

– РОПК-1.2 Умеет создавать и описывать организационную структуру, цели, задачи, функции структурного подразделения и определять задачи персонала структурного подразделения; применять методы управления межличностными отношениями в организации, направленные на повышение эффективности организации и повышение удовлетворенности персонала; составлять, рассчитывать, контролировать статьи расходов на персонал, разрабатывать предложения по затратам на персонал для формирования бюджета; формировать предложения по автоматизации и цифровизации процесса операционного управления персоналом и работой структурного подразделения.

2. Задачи освоения дисциплины

– Знакомство магистрантов с современными подходами к проблеме конфликта и стресса в организации;

– Освоение понятийного аппарата в области управления организационными конфликтами и стрессами;

– Овладение практическими методами управления конфликтами и стрессом в конкретных практических ситуациях,

– Содействие формированию внутренней профессиональной позиции магистрантов в управлении конфликтами, расширению собственного поведенческого репертуара в конфликтных ситуациях.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, предлагается обучающимся на выбор.

4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине

Четвертый семестр, зачет.

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по следующим дисциплинам: Менеджмент, Управление человеческими ресурсами.

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 часов, из которых:

– лекции: 8 ч.;

– практические занятия: 20 ч.

в том числе практическая подготовка: 20 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

8. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Подходы к управлению конфликтной ситуацией в организации. Типы конфликтов в организации.

Общее понятие конфликта. Конфликт как источник развития организации. Типы конфликтов в зависимости от предмета, источников, степени выраженности, типа участников, др. Диагностика конфликта. Важнейшие аспекты диагностики конфликта: причины или источники конфликта; природа конфликта; биография конфликта; стороны конфликта (личности, группы, организации...); др. Методы своевременной диагностики конфликта в организации.

Тема 2. Особенности конфликтов и организационного стресса в различных организационных культурах.

Типы орг культур, типы лидерства и особенности поведения сотрудников в разных организационных культурах (основные противоречия). Стресс-факторы в различных оргкультурах.

Тема 3. Динамика и механизмы конфликта. Методы управления организационным конфликтом.

Движущие силы конфликта. Конфликтная ситуация. Стадии конфликта: предконфликтная (зарождение конфликтной ситуации); непосредственно конфликт (формирование, расцвет); разрешение конфликта (угасание, преобразование); постконфликтная стадия (переговоры). Разрастание (эскалация) конфликта. Схема развития конфликта. Модель конфликта как процесса. Анализ причин конфликтов в организации. Методы управления конфликтами: организационные и коммуникативные. Стратегии поведения в конфликте по К.Томасу.

Тема 4. Руководитель как третья сторона в конфликте.

Стратегии вмешательства в конфликт. Факторы выбора стратегии вмешательства. Медиация конфликта. Навыки медиатора.

Тема 5. Стресс и стрессоры.

Понятие стресса. Стадии стресса. Факторы стресса. Стрессовые стили мышления. Организационные стресс-факторы.

Тема 6. Стресс-менеджмент.

Методы диагностики организационной среды для выявления стресс-факторов. Факторы стресса как объекты управления. Методы «сотрудничества» со стрессом. Профилактика стресса.

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости занятий, тестов по лекционному материалу, деловых игр и решения кейсов по темам, выполнения домашних заданий и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

Зачет проводится в письменной форме в виде теста. Тест содержит 30 вопросов. Продолжительность зачета 35 минут.

Примеры тестовых вопросов:

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

- a) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
- b) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;
- c) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
- d) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;
- e) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

2. Внутриличный конфликт — это:

- a) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- b) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- c) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- d) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- e) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

3. Управление конфликтами — это:

- a) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- b) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- c) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения о уровня напряженности между ними;
- d) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- e) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

4. Содержание управления конфликтами включает:

- a) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- b) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- c) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- d) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

5. В структуре любого конфликта можно выделить три основных компонента. Укажите их.

- a) Участник /участники конфликта
- b) Конфликтная ситуация
- c) Объект и предмет конфликта
- d) Конфликтная парадигма

- е) Конфликтная система.

Результаты зачета определяются отметками «зачтено» или «не зачтено».

«Зачтено» выставляется в том случае, если магистрант верно ответил на 55% вопросов зачётного текста.

«Не зачтено» ставится, если магистрант ответил верно на 54% и менее вопросов зачётного теста.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

11. Учебно-методическое обеспечение

- а) Электронный учебный курс по дисциплине в среде электронного обучения IDO - <https://lms.tsu.ru/>
- б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.
- в) Методические указания по организации самостоятельной работы студентов.

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) основная литература:

1. Литвина С.А. Управление конфликтами.// Эффективный менеджмент: Практикум Томск: Издательский Дом ТГУ, 2015. – с.143-163. (полный текст доступен http://www.rosmintrud.ru/ministry/programms/gossluzhba/5/6/Z_846_Effektivnyj_menedzhment.pdf)
2. Литвина С.А. Мотивирование и развитие подчиненных.// Эффективный менеджмент: Практикум/ ред. Т.Ю. Базаров.- Томск: Издательский Дом ТГУ, 2015 - с.69-84. (полный текст доступен http://www.rosmintrud.ru/ministry/programms/gossluzhba/5/6/Z_846_Effektivnyj_menedzhment.pdf)

б) дополнительная литература:

1. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: учебное пособие. Юнити-Дана 2013 г. 175 с. (НБ ТГУ 1 экз. доступно)
2. Кабрин В. И. Креативное лидерство: транскультуральная перспектива // СПЖ. 2015. №58. (полный текст доступен в открытом доступе в elibrary)
3. Литвина С.А. Управление коммуникациями в проекте: учебно-методический комплекс. Томск: Томский государственный университет, 2011. – 1 CD-R. – 111 с. (НБ ТГУ Электронный ресурс <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Repository/vtls:000422243>)
4. Литвина С.А. Управление персоналом проекта: учебно-методический комплекс. Томск: Томский государственный университет, 2011. - 1 CD-ROM). – 178 с. (НБ ТГУ Электронный ресурс <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Repository/vtls:000422244>)

в) ресурсы сети Интернет:

1. Журнал Организационная психология. Электронный журнал. <https://orgpsyjournal.hse.ru/>
2. Робертс К. Менеджмент умер. Маркетинг умер. Стратегия умерла. http://www.chaskor.ru/article/menedzhment_umer_marketing_umer_strategiya_umerla_33691
3. открытые онлайн-курсы
4. <http://hr-portal.ru/>

5. <http://www.e-xecutive.ru/>
6. <http://hrm.ru/>
7. <http://www.top-personal.ru/>

13. Перечень информационных технологий

- а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:
- Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office On-eNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);
 - публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

б) информационные справочные системы:

- Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>
- Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>
- ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>
- ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>
- Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>
- ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
- ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

14. Материально-техническое обеспечение

Аудитории для проведения занятий лекционного типа.

Аудитории для проведения практических занятий семинарского типа, индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой и доступом к сети Интернет, в электронную информационно-образовательную среду и к информационным справочным системам.

15. Информация о разработчиках

Литвина Светлана Алексеевна, канд. психол наук, доцент каф. ОП и УП ИЭМ ТГУ.