

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

Институт экономики и менеджмента

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор Института  
экономики и менеджмента

  
\_\_\_\_\_ Е.В. Нехода  
« 20 » \_\_\_\_\_ 04 2023 г.



Рабочая программа дисциплины

**Управление стрессами и конфликтами в организации**

по направлению подготовки

**38.04.03 Управление персоналом**

Направленность (профиль) подготовки:

**«Стратегическое управление человеческими ресурсами»**

Форма обучения

**Очная**

Квалификация

**Магистр**


Год приема

**2022**


Код дисциплины в учебном плане: Б1.В.ДВ.01.01

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

 \_\_\_\_\_ Л.Р. Тухватулина

Председатель УМК

 \_\_\_\_\_ М.В. Герман

Томск – 2023

## **1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины (модуля)**

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

– ИПК-2 – способен реализовать систему стратегического управления персоналом организации.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

– ИПК-2.4 Обеспечивает использование персонала организации.

## **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;

– Владение 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 (модуля) в структуре образовательной программы**

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**

Семестр 3, зачет.

## **5. Входные требования для освоения дисциплины**

Для успешного освоения дисциплины требуются компетенции, сформированные в ходе освоения образовательных программ предшествующего уровня образования.

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

## **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 (модуля), 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:

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

б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;

с) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;

д) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;

е) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

2. Внутрличностный 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
- e) 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.

## **11. Учебно-методическое обеспечение**

a) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «Moodle» - <https://moodle.tsu.ru/course/view.php?id=00000>

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**

a) 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](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](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](http://www.chaskor.ru/article/menedzhment_umer_marketing_umer_strategiya_umerla_33691)
3. "Toxic Leadership - How To Spot It And How To Avoid It". Strategies-for-managing-change.com. Retrieved 2011-08-06. <http://leadchange.com/toxic-leadership/>
- Spaho K.: Organizational communication and conflict management. Management, Vol. 18, 2013, 1, pp. 103-118. <https://www.efst.hr/management/Vol18No1-2013/6-Spaho.pdf>
4. открытые онлайн-курсы
5. <http://hr-portal.ru/>
6. <http://www.e-xecutive.ru/>
7. <http://hrm.ru/>
8. <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.