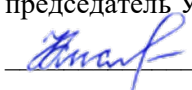


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Кислова Наталья Николаевна  
Должность: Проректор по УМР и качеству образования  
Дата подписания: 20.04.2020  
Уникальный программный ключ:  
52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный социально-педагогический университет»**

**Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования**

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по УМР и КО,  
председатель УМС СГСПУ  
 Н.Н. Кислова

## Управление конфликтами рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Учебный план ФЭУС-619МОз(5г)ПБ.plx  
Менеджмент

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 144  
в том числе:  
аудиторные занятия 18  
самостоятельная работа 122  
часов на контроль 4

Виды контроля на курсах:  
зачеты с оценкой 6

### Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД
Вид занятий				
Лекции	6	6	6	6
Практические	12	12	12	12
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	18	18	18	18
Контактная работа	18	18	18	18
Сам. работа	122	122	122	122
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

*Е.Г. Гуреева*

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым необходим особый порядок освоения дисциплины (модуля), по их желанию разрабатывается адаптированная к ограничениям их здоровья рабочая программа дисциплины (модуля).

Рабочая программа дисциплины

**Управление конфликтами**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 12.01.2016г. №7)

составлена на основании учебного плана:

Менеджмент

утвержденного учёным советом вуза от 31.08.2018 протокол № 1.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Протокол от 25.09.2018 г. № 2

Зав. кафедрой Фишман Л.И.

Начальник УОП



---

Н.А. Доманина

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель дисциплины – обеспечение подготовленности студентов к управлению организационными конфликтами.
Курс предполагает подготовку студентов к решению следующих задач профессиональной деятельности:
организационно-управленческая деятельность:
организация работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретных проектов, видов деятельности, работ;
контроль деятельности подразделений, команд (групп) работников;
мотивирование и стимулирование персонала организации, направленное на достижение стратегических и оперативных целей;
участие в урегулировании организационных конфликтов на уровне подразделения и рабочей команды (группы).
Область профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, включает:
- организации различной организационно-правовой формы (коммерческие, некоммерческие);
- органы государственного и муниципального управления, в которых выпускники работают в качестве исполнителей и координаторов по проведению организационно-технических мероприятий и администрированию реализации оперативных управленческих решений,
- структуры, в которых выпускники являются предпринимателями, создающими и развивающими собственное дело.
Объектами профессиональной деятельности бакалавров являются:
- процессы управления организациями различных организационно-правовых форм;
- процессы государственного и муниципального управления.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.Б
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Психология в управлении/Социальная психология в управленческой деятельности	
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
Корпоративная культура/Корпоративная социальная ответственность	
Организационная культура и лидерство в управленческой деятельности	
Технологии управления человеческими ресурсами	
Групповая динамика и руководство/Управление организационным поведением	

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ОК-5: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия**

### **Знать:**

основные этапы развития конфликтологии; виды конфликтов; современные подходы к пониманию толерантности; критерии толерантности; роль обратной связи в возникновении и разрешении конфликтов; правила конструктивной обратной связи; барьеры общения и их роль в возникновении конфликтов; способы ответа на агрессию; эмоциональный и рациональный фактор в конфликте; схемы описания конфликтов; этапы анализа конфликтов; схему изучения конфликта; методы изучения межгрупповых конфликтов; структуру конфликта; типологию конфликтов (существующие основания типологии конфликтов); основные виды классификаций конфликтов; источники конфликтов, протекание конфликта, сигналы конфликта, направленность конфликта, содержание конфликта, протекание конфликта, развитие конфликта; стадии разрешения конфликта; основные стратегии (модели) поведения в конфликте: стратегию соперничества, стратегию сотрудничества, стратегию компромисса, стратегию приспособления; стратегии, выделяемые на основе отношения к партнеру и характера отстаивания своих позиций: нормативную стратегию, переговорную стратегию, манипулятивную стратегию, конфронтационную стратегию; факторы, влияющие на выбор стратегии; тактику поведения в конфликте; образ конфликтной ситуации; особенности восприятия конфликтной ситуации; функции конфликта; факторы возникновения конфликтов: объективные и субъективные; причины возникновения конфликтов: организационно-управленческие, социально-психологические, личностные; выявлять участников конфликта: посредников, основных (прямых) и второстепенных (косвенных) участников; типы конфликтных личностей; причины возникновения вертикальных конфликтов в организации; способы разрешения вертикальных конфликтов; особенности инновационных межличностных конфликтов; способы и условия регулирования инновационных межличностных конфликтов; механизмы возникновения межгрупповых конфликтов; сущность и функции трудовых конфликтов; предупреждение возникновения трудовых конфликтов и способы их разрешения; основные функции конфликта в индивидуальной и социальной жизни; формы завершения конфликта; варианты исхода конфликта и критерии оценки его завершения; условия и факторы разрешения конфликта; этапы и последовательности оптимального урегулирования конфликтов; методы разрешения конфликтов без посредника; формы посредничества; понятие «третья сторона» в урегулировании конфликта; основные задачи и средства

воздействия третьей стороны; трудности и проблемы при осуществлении посреднических услуг; требования, предъявляемые к посреднику; принудительные меры, которые могут исходить со стороны посредника при урегулировании конфликта; медиаторство и участие медиатора в конфликте; сущность, виды и функции переговоров; динамику переговорного процесса; технологию ведения переговоров; универсальные и специфические тактические приемы ведения переговоров; основные направления деятельности по предупреждению конфликтов в организации объективные и организационно-управленческие предпосылки предупреждения конфликтов.

**Уметь:**

прогнозировать возникновение барьеров общения и предлагать способы их устранения; структурировать конфликт; определять возможную стратегию (модель) поведения в конфликтной ситуации, используя тест Томаса – Килменна; использовать системный подход в изучении конфликтов; в самостоятельно найденных или предложенных примерах конфликтных ситуаций: определять границы конфликта; определять тип конфликта; осуществлять логико-структурный анализ конфликта выявлять источники конфликта; выявлять направленность конфликта; определять предконфликтные сигналы; выявлять факторы и причины возникновения конфликтов; определять и давать характеристику стратегиям поведения участников конфликта; давать характеристику тактике поведения участников конфликта; выявлять основных, второстепенных участников конфликта и посредников; приводить примеры из различных источников или моделировать конфликтные ситуации, в которых имеют место объективные, организационно-управленческие, социально- психологические, личностные причины; определять и давать характеристику основным видам общения; выявлять барьеры общения; выявлять так называемые «конфликтогены» общения; использовать основные способы ответа на агрессию; выявлять эмоциональный и рациональный факторы в конфликте; определять конфликтный тип личности и стратегии поведения с различными типами конфликтных личностей; определять конфликтные каналы коммуникации и предотвращать возникновение конфликтов; конструктивно использовать способы психологической защиты; предупреждать возникновение вертикальных конфликтов в организации на основе знания факторов и механизма их возникновения; использовать различные способы разрешения вертикальных конфликтов и инновационных конфликтов; предупреждать возникновение и разрешать трудовые конфликты; определять форму завершения конфликта, как наиболее желаемую в данной ситуации; приводить примеры, моделировать ситуации выхода из конфликта, используя различные стратегии; ситуации, в которых различные формы посредничества помогают разрешению конфликта, определять направления деятельности этих посредников; комментировать динамику роли посредника в самостоятельно смоделированных примерах или взятых из различных источников; использовать различные приемы переговоров при решении практических задач на разрешении конфликта; использовать специфические тактические приемы, применяемые на различных этапах переговорного процесса; управлять конфликтом, используя различные технологии, в том числе технику активного слушания; использовать эмпатию в управлении конфликтом; использовать мягкую тактику взаимодействия в конфликтной ситуации; владеть приемами работы с агрессией, приемами конструктивной критики; использовать жесткие тактики взаимодействия в конфликтной ситуации; противодействовать манипулированию; применять приемы защиты от манипуляции и приемы манипулирования (психологические уловки); осуществлять профилактику манипуляции в деловом общении.

**Владеть:**

**В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен**

**3.1 Знать:**

основные этапы развития конфликтологии; виды конфликтов; современные подходы к пониманию толерантности; критерии толерантности; роль обратной связи в возникновении и разрешении конфликтов; правила конструктивной обратной связи; барьеры общения и их роль в возникновении конфликтов; способы ответа на агрессию; эмоциональный и рациональный фактор в конфликте; схемы описания конфликтов; этапы анализа конфликтов; схему изучения конфликта; методы изучения межгрупповых конфликтов; структуру конфликта; типологию конфликтов (существующие основания типологии конфликтов); основные виды классификаций конфликтов; источники конфликтов, протекание конфликта, сигналы конфликта, направленность конфликта, содержание конфликта, протекание конфликта, развитие конфликта; стадии разрешения конфликта; основные стратегии (модели) поведения в конфликте: стратегию соперничества, стратегию сотрудничества, стратегию компромисса, стратегию приспособления; стратегии, выделяемые на основе отношения к партнеру и характера отстаивания своих позиций: нормативную стратегию, переговорную стратегию, манипулятивную стратегию, конфронтационную стратегию; факторы, влияющие на выбор стратегии; тактику поведения в конфликте; образ конфликтной ситуации; особенности восприятия конфликтной ситуации; функции конфликта; факторы возникновения конфликтов: объективные и субъективные; причины возникновения конфликтов: организационно-управленческие, социально-психологические, личностные; выявлять участников конфликта: посредников, основных (прямых) и второстепенных (косвенных) участников; типы конфликтных личностей; причины возникновения вертикальных конфликтов в организации; способы разрешения вертикальных конфликтов; особенности инновационных межличностных конфликтов; способы и условия регулирования инновационных межличностных конфликтов; механизмы возникновения межгрупповых конфликтов; сущность и функции трудовых конфликтов; предупреждение возникновения трудовых конфликтов и способы их разрешения; основные функции конфликта в индивидуальной и социальной жизни; формы завершения конфликта; варианты исхода конфликта и критерии оценки его завершения; условия и факторы разрешения конфликта; этапы и последовательности оптимального урегулирования конфликтов; методы разрешения конфликтов без посредника; формы посредничества; понятие «третья сторона» в урегулировании конфликта; основные задачи и средства воздействия третьей стороны; трудности и проблемы при осуществлении посреднических услуг; требования, предъявляемые к посреднику; принудительные меры, которые могут исходить со стороны посредника при урегулировании конфликта; медиаторство и участие медиатора в конфликте; сущность, виды и функции переговоров; динамику переговорного процесса; технологию ведения переговоров; универсальные и специфические тактические приемы ведения переговоров; основные направления деятельности по предупреждению конфликтов в организации объективные и организационно-управленческие предпосылки предупреждения конфликтов.

**3.2 Уметь:**

прогнозировать возникновение барьеров общения и предлагать способы их устранения; структурировать конфликт; определять возможную стратегию (модель) поведения в конфликтной ситуации, используя тест Томаса – Килменна; использовать системный подход в изучении конфликтов; в самостоятельно найденных или предложенных примерах конфликтных ситуаций: определять границы конфликта; определять тип конфликта; осуществлять логико-структурный анализ конфликта выявлять источники конфликта; выявлять направленность конфликта; определять предконфликтные сигналы; выявлять факторы и причины возникновения конфликтов; определять и давать характеристику стратегиям поведения участников конфликта; давать характеристику тактике поведения участников конфликта; выявлять основных, второстепенных участников конфликта и посредников; приводить примеры из различных источников или моделировать конфликтные ситуации, в которых имеют место объективные, организационно-управленческие, социально- психологические, личностные причины; определять и давать характеристику основным видам общения; выявлять барьеры общения; выявлять так называемые «конфликтогены» общения; использовать основные способы ответа на агрессию; выявлять эмоциональный и рациональный факторы в конфликте; определять конфликтный тип личности и стратегии поведения с различными типами конфликтных личностей; определять конфликтные каналы коммуникации и предотвращать возникновение конфликтов; конструктивно использовать способы психологической защиты; предупреждать возникновение вертикальных конфликтов в организации на основе знания факторов и механизма их возникновения; использовать различные способы разрешения вертикальных конфликтов и инновационных конфликтов; предупреждать возникновение и разрешать трудовые конфликты; определять форму завершения конфликта, как наиболее желаемую в данной ситуации; приводить примеры, моделировать ситуации выхода из конфликта, используя различные стратегии; ситуации, в которых различные формы посредничества помогают разрешению конфликта, определять направления деятельности этих посредников; комментировать динамику роли посредника в самостоятельно смоделированных примерах или взятых из различных источников; использовать различные приемы переговоров при решении практических задач на разрешение конфликта; использовать специфические тактические приемы, применяемые на различных этапах переговорного процесса; управлять конфликтом, используя различные технологии, в том числе технику активного слушания; использовать эмпатию в управлении конфликтом; использовать мягкую тактику взаимодействия в конфликтной ситуации; владеть приемами работы с агрессией, приемами конструктивной критики; использовать жесткие тактики взаимодействия в конфликтной ситуации; противодействовать манипулированию; применять приемы защиты от манипуляции и приемы манипулирования (психологические уловки); осуществлять профилактику манипуляции в деловом общении.

### 3.3 Владеть:

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Интеракт.
<b>Раздел 1. Теоретические аспекты конфликтологии</b>				
1.1	Конфликтология как наука.Методологические основы конфликтологии /Лек/	6	1	0
1.2	Конфликтология как наука.Методологические основы конфликтологии /Пр/	6	1	0
1.3	Конфликтология как наука.Методологические основы конфликтологии /Ср/	6	26	0
1.4	Контрольное мероприятие по модулю 1 /Пр/	6	1	0
<b>Раздел 2. Структура конфликта</b>				
2.1	Понятие конфликта. Классификация конфликтов.Анализ конфликта, структурные характеристики конфликта /Лек/	6	1	0
2.2	Понятие конфликта. Классификация конфликтов.Анализ конфликта, структурные характеристики конфликта /Пр/	6	4	4
2.3	Понятие конфликта. Классификация конфликтов.Анализ конфликта, структурные характеристики конфликта /Ср/	6	26	0
2.4	Стратегии поведения в конфликте. Факторы и причины возникновения конфликтов /Лек/	6	1	0
2.5	Стратегии поведения в конфликте. Факторы и причины возникновения конфликтов /Пр/	6	1	1
2.6	Стратегии поведения в конфликте. Факторы и причины возникновения конфликтов /Ср/	6	22	0
2.7	Контрольное мероприятие по модулю 2 /Пр/	6	1	1
<b>Раздел 3. Управление конфликтами</b>				
3.1	Методы управления конфликтом.Участие в конфликте третьей стороны /Лек/	6	1	0
3.2	Методы управления конфликтом.Участие в конфликте третьей стороны /Пр/	6	2	0
3.3	Методы управления конфликтом.Участие в конфликте третьей стороны /Ср/	6	26	0
3.4	Предупреждение и управление конфликтом /Лек/	6	2	0
3.5	Предупреждение и управление конфликтом /Пр/	6	1	0
3.6	Предупреждение и управление конфликтом /Ср/	6	22	0
3.7	Контрольное мероприятие по модулю 3 /Пр/	6	1	0
3.8	/ЗачётСОц/	6	4	0

#### 5. Оценочные и методические материалы по дисциплине (модулю)

### 5.1. Содержание аудиторной работы по дисциплине (модулю)

Практическое занятие «Современные подходы к управлению конфликтами»  
 На примере различных ситуаций в организациях студенты демонстрируют обоснованность применения современных подходов к управлению конфликтами, роли управления конфликтами в общеорганизационном управлении.

Практическое занятие «Методы изучения конфликтов»  
 Студенты характеризуют методы изучения конфликтов. Составляют программу изучения конфликта на примере конкретной ситуации в организации.

Практическое занятие Контрольное мероприятие по модулю 1

Практическое занятие «Виды конфликтов»  
 На примере описания ситуаций студенты определяют вид конфликта. Делают вывод о наиболее распространённых видах конфликтов в организации, предпосылках их возникновения.

Практическое занятие «Внутриличностные, межличностные, групповые конфликты»  
 Студенты моделируют ситуации в организации, иллюстрирующие примеры внутриличностных, межличностных, групповых конфликтов. Проходят тест на определение собственного уровня конфликтности.

Практическое занятие «Структурные компоненты конфликта»  
 На примерах конфликтных ситуаций в организации студенты разбирают структурные компоненты конфликта.

Практическое занятие «Анализ конфликта»  
 На примере конфликтных ситуаций в организации студенты анализируют структуру конфликта, также моделируют ситуации организационного конфликта с обозначением структурных составляющих конфликта.

Практическое занятие «Конфликтные личности»  
 Студенты формулируют, по каким признакам можно определить конфликтную личность, составляют рекомендации по взаимодействию с конфликтными личностями в соответствии с выявленными особенностями типа.

Практическое занятие «Причины возникновения конфликтов и динамика их развития»  
 На примере ситуаций в организациях студенты разбирают причины конфликтов, динамику конфликтов (примеры приводит как преподаватель, так и сами студенты).

Практическое занятие «Стратегии поведения в конфликте»  
 Студенты формулируют условия, в которых оптимально использование различных стратегий (моделей) поведения в конфликте. Приводят примеры ситуаций.

Практическое занятие Контрольное мероприятие по модулю 2

Практическое занятие «Методы управления конфликтами»  
 На примере конкретных конфликтных ситуаций в организации студенты обосновывают выбор методов управления конфликтом.

Практическое занятие «Решение конфликта с помощью третьей стороны»  
 На примере конфликтных ситуаций в организации студенты определяют роль третьей стороны, методы, которыми пользуется руководитель, для регулирования конфликтной ситуации, прогнозируют последствия действий третьей стороны. Предлагают метод переговоров для управления конфликтами.

Практическое занятие «Управление организационным конфликтом»  
 Студенты работают в парах или микрогруппах и для конкретной конфликтной ситуации в организации предлагают последовательность действий по управлению конфликтом.

Практическое занятие Контрольное мероприятие по модулю 3

### 5.2. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы студентов	Продукты деятельности
1	Модуль 1.	Напишите конспект «Эволюция взглядов на управление конфликтом в менеджменте».	Письменная работа – конспект
2	Модуль 2.	На примере ситуации в выбранной вами организации подробно опишите структуру конфликта	Письменная работа – анализ ситуации
3	Модуль 3.	Сформулируйте рекомендации для менеджера по профилактике и управлению конфликтами в организации.	Письменная работа – список рекомендаций
Содержание самостоятельной работы по дисциплине на выбор студента			
№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы студентов	Продукты деятельности
1	Модуль 1.	Заполните таблицу «Конфликт в организации: «за» и «против»»	Письменная работа – заполненная таблица

2	Модуль 2.	Пройдите тест К. Томаса «Модели поведения в конфликте». Определите доминирующие у Вас модели поведения. Как это можно использовать в управленческой практике?	Письменная работа –
3	Модуль 3.	Приведите примеры реальных ситуаций в организации, иллюстрирующие возможности применения различных методов управления конфликтами	Письменная работа –

### 5.3.Образовательные технологии

При организации изучения дисциплины будут использованы следующие образовательные технологии: информационно-коммуникационные технологии, технология организации самостоятельной работы, технология рефлексивного обучения, технология модульного обучения, технология игрового обучения, технологии групповой дискуссии, интерактивные технологии, технология проблемного обучения, технология организации учебно-исследовательской деятельности, технология проектного обучения, технология развития критического мышления.

### 5.4. Текущий контроль, промежуточный контроль и промежуточная аттестация

Балльно-рейтинговая карта дисциплины оформлена как приложение к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен отдельным документом.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Шарков Ф. И. , Сперанский В. И.	Общая конфликтология: учебник <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=255820&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=255820&amp;sr=1</a>	Москва: Дашков и Ко, 2015,
Л1.2	Л.В. Иванов	Управление конфликтами <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=142696">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=142696</a> .	М.: Лаборатория книги, 2012

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Ратникова В.П.	Конфликтология: учебник <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=115393&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=115393&amp;sr=1</a>	Москва: Юнити-Дана, 2015,
Л2.2	Зеленков М. Ю.	Конфликтология: учебник <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=452906&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=452906&amp;sr=1</a>	Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»,

### 6.2 Перечень программного обеспечения

- 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения высших и средних учебных заведений
- Acrobat Reader DC
- Dr.Web Desktop Security Suite, Dr.Web Server Security Suite
- GIMP
- Microsoft Access 2016, 2019
- Microsoft Office 2016 Professional Plus (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher)
- Microsoft Office 365 Pro Plus - subscription license (12 month) (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher, Skype for Business, OneDrive, SharePoint Online)
- Microsoft Project 2016, 2019
- Microsoft Visio 2016, 2019
- Microsoft Windows 10 Education
- Microsoft Windows 7/8.1 Professional
- XnView

- Автоматизированная система управления региональной системой образования (АСУ РСО) «Сетевой Город. Образование»
- Архиватор 7-Zip
- Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ»
- Система бизнес-моделирования Business Studio 4.0
<b>6.3 Перечень информационных справочных систем</b>
- Elsevier (база данных «Freedom Collection» и коллекции электронных книг «Freedom Collection eBook collection», национальная подписка на полнотекстовые ресурсы)
- SCOPUS издательства Elsevier
- SpringerNature (национальная подписка на полнотекстовые ресурсы)
- База данных международных индексов научного цитирования Web of Science
- БД «Polpred.com. Обзор СМИ»
- УИС РОССИЯ
- ЭБС «E-LIBRARY.RU»
- ЭБС «ЛАНЬ»
- ЭБС «РУКОНТ» (Контекстум)
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
- ЭБС «ЮРАЙТ» (Коллекция Легендарные книги)
- 1С:ИТС ПРОФ ВУЗ
- Информационно-образовательная программа «Росметод»
- СПС «ГАРАНТ-Аналитик»
- СПС «Консультант-Плюс»

<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
7.1	Наименование специального помещения: помещение для самостоятельной работы, Читальный зал. Оснащенность: ПК-4шт., Принтер-1шт., Телефон-1шт., Письменный стол-4 шт., Парты-2 шт.
7.2	Наименование специального помещения: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, индивидуальных консультаций, групповых консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, Учебная аудитория. Оснащенность: Меловая доска, Комплект учебной мебели, ноутбук, проекционное оборудование (мультимедийный проектор и экран).

<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>
<p>Методические рекомендации для преподавателей и студентов по организации изучения дисциплины</p> <p>Для повышения эффективности овладения общекультурными и профессиональными компетенциями студенты руководствуются учебной программой по дисциплине «Управление конфликтами» и балльно-рейтинговой картой. В учебной программе изложены цели, задачи изучения дисциплины, содержание изучаемого материала, определены формируемые компетенции и образовательные результаты по каждой теме, а также продукты деятельности студентов, подлежащие оценки в процессе обучения.</p> <p>В балльно-рейтинговой карте для студентов представлены компетенции, образовательные результаты и содержание материала для их формирования. Карта содержит указание на виды и формы контроля деятельности студентов с указанием критериев оценки результатов, демонстрируемых ими.</p> <p>С учетом цели и задач курса занятия со студентами проводятся не только в форме лекций, но и практических занятий, на которых студенты работают фронтально, индивидуально и в микрогруппах по 4-6 человек, обсуждая варианты решений в различных ситуациях. В связи с этим на практических занятиях используются следующие способы работы со студентами: анализ конкретных ситуаций (предлагаемых преподавателем или приводимых студентами самостоятельно), дискуссия, самостоятельная работа, рефлексия, мозговой штурм.</p> <p>Процесс изучения дисциплины «Управление конфликтами» реализуется на базе технологии модульного обучения. Обучение дисциплине рассчитано на один семестр и реализуется в пяти модулях - относительно самостоятельных блоках учебной информации. Важными особенностями модульного обучения являются также структурирование содержания обучения, обеспечение дидактическими материалами и системой контроля усвоения знаний, а также вариативность обучения.</p> <p>В процессе аудиторной работы используются, главным образом, технология проблемного обучения, метод изучения ситуаций, дискуссия как технология формирования ключевых компетенций.</p> <p>Технология проведения учебных дискуссий предполагает обсуждение спорной темы, более острое столкновение точек зрения и достаточно большую самостоятельность студентов. При изучении дисциплины используются как направляемая, так и свободная дискуссия («круглый стол», «панельная дискуссия», «форум», «дебаты»). Эффективное участие в дискуссии требует определенного уровня подготовленности студентов, умений внимательно слушать и понимать</p>



собеседника, вступать в дискуссию, задавать вопросы, переходить к новому аспекту обсуждаемой проблемы, оценивать реплики собеседников. Не менее важны навыки логического мышления и умения делать умозаключения, сравнивать точки зрения, проводить аналогии, выделять приоритеты, выявлять причинно-следственные связи и умения грамотно формулировать свою точку зрения.

Технология проблемного обучения предполагает постановку проблемной ситуации (обстоятельства и условия деятельности, содержащие противоречие). Проблемная ситуация включает в себя следующие компоненты: проблема, процесс решения, субъект (студент), осуществляющий этот процесс, потребность и возможность студента решить проблемную задачу.

Использование проблемных задач разного уровня и сложности на всех ступенях обучения способствует развитию механизмов мышления: ориентации в ситуации, принятию решений, целеполагания, прогнозирования результатов и содержания, выбора, комбинирования, конструирования.

Метод изучения ситуаций относится к неигровым имитационным активным методам обучения и считается одним из самых эффективных способов обучения студентов навыкам решения типичных проблем. Это метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Он предназначен для совершенствования навыков и получения опыта в следующих областях: выявление, отбор и решение проблем; работа с информацией – осмысление значения деталей, описанных в ситуации; анализ и синтез информации и аргументов; работа с предположениями и заключениями; оценка альтернатив; принятие решений; слушание и понимание других людей – навыки групповой работы.

Балльно-рейтинговая карта дисциплины «Управление конфликтами»  
(факультет экономики, управления и сервиса)

Курс 2 Семестр 4

Вид контроля		Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Модуль 1. Теоретические аспекты конфликтологии			
Текущий контроль по модулю:		0	10
1	Аудиторная работа	0	4
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	0	2
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор студента)	0	4
Контрольное мероприятие по модулю 1		11	20
Промежуточный контроль		11	30
Промежуточная аттестация			
Модуль 2. Структура конфликта			
Текущий контроль по модулю:		0	10
1	Аудиторная работа	0	4
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	0	2
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор студента)	0	4
Контрольное мероприятие по модулю 2		14	25
Промежуточный контроль		14	35
Модуль 3. Управление конфликтами			
Текущий контроль по модулю:		0	10
1	Аудиторная работа	0	4
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	0	2
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор студента)	0	4
Контрольное мероприятие по модулю 3		14	25
Промежуточный контроль		14	35
Зачет (прибавка к результату промежуточного контроля не может быть более 15 баллов)			
Итого:		56	100

## Курс 2 (Направление «Менеджмент» Профиль «Менеджмент организации») Семестр 4 Группа М21

Вид контроля	Критерии оценки и количество баллов по каждому модулю	Темы для изучения и образовательные результаты
Модуль 1 Теоретические аспекты конфликтологии (14-35 баллов)		
Текущий контроль – 0-10 баллов		
Аудиторная работа – 0-4 балла	Критерии оценки: Развёрнутый ответ на вопрос семинарского занятия, ответы на вопросы – 1 балл. Выполненная практическая работа – 1 балл.	Конфликтология как наука Методологические основы конфликтологии
Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 0-2 балла	Напишите конспект «Эволюция взглядов на управление конфликтом в менеджменте». Критерии оценки: В конспекте описано не менее 3-х этапов изменений взглядов на конфликт в организации – 1 балл. Сформулировано не менее 2-х выводов по результатам сравнения этапов – 1 балл.	Образовательные результаты: знает: этапы становления конфликтологии, её место в управленческой науке современные подходы к конфликтологии  умеет: прогнозировать возникновение барьеров общения и предлагать способы их устранения
Самостоятельная работа (специальные формы на выбор студента) – 0-4 балла	Заполните таблицу «Конфликт в организации: «за» и «против»». Критерии оценки: 1. Сформулировано и подробно описано не менее 3-х конструктивных и деструктивных последствий конфликта. 2. Сформулировано и подробно описано не менее 5-и конструктивных и деструктивных последствий конфликта.	
Контрольное мероприятие по модулю – 11-20 баллов	1. Напишите развёрнутый ответ по теме «Конфликтология как наука». Критерии оценки: 1. В ответе используется профессиональная терминология – 2 балла. 2. Определены и охарактеризованы этапы развития конфликтологии – 2 балла. 3. Сформулированы междисциплинарные связи конфликтологии – 2 балла. 4. Сформулирована роль управления конфликтами в менеджменте – 2 балла. Максимальное количество баллов – 8. 2. Приведите примеры барьеров общения, приводящих к конфликтам в организации. Предложите способы их профилактики и устранения.	

	<p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Описано не менее 3-х барьеров общения – 3 балла.</li> <li>2. Продемонстрирована связь между барьерами общения и конфликтами в организациях – 3 балла.</li> <li>3. Предложено не менее 2-х способов профилактики конфликтов как следствий барьеров общения – 3 балла.</li> <li>4. Предложено не менее 3-х способов устранения конфликтов как следствий барьеров общения – 3 балла.</li> </ol> <p>Максимальное количество баллов – 12.</p>	
Модуль 2 Структура конфликта(14-35 баллов)		
Текущий контроль – 0-10 баллов		
Аудиторная работа – 0-4 балла	<p>Критерии оценки:</p> <p>Развёрнутый ответ на вопрос семинарского занятия, ответы на вопросы – 1 балл.</p> <p>Выполненная практическая работа – 1 балл.</p>	<p>Понятие конфликта. Классификация конфликтов</p> <p>Анализ конфликта, структурные характеристики конфликта</p> <p>Стратегии поведения в конфликте. Факторы и причины возникновения конфликтов</p>
Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 0-2 балла	<p>На примере ситуации в выбранной вами организации подробно опишите структуру конфликта.</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Описание ситуации в организации является конфликтом – 1 балл.</li> <li>2. Подробно описана структура конфликта (предмет, участники, образ конфликта, позиции сторон) – 1 балл.</li> </ol>	<p>Образовательные результаты:</p> <p>знает:</p> <p>понятие конфликта, классификации конфликта по различным основаниям (сфера распространения, уровень, участники и т.д.);</p> <p>умеет:</p> <p>в учебной ситуации определить вид конфликта и его причину;</p> <p>в учебной ситуации определять компоненты конфликта (объект, предмет, стороны, позиции и т.д.);</p> <p>в учебной ситуации анализировать конфликт, определять стадию, уровень;</p> <p>проводить экспресс-диагностику и определять конфликтных личностей, определять тактику взаимодействия с ними;</p> <p>сравнивать стратегии поведения в конфликте; в учебной/ модельной ситуации выбирать оптимальную стратегию поведения</p>
Самостоятельная работа (специальные формы на выбор студента) – 0-4 балла	<p>Пройдите тест К. Томаса «Модели поведения в конфликте». Определите доминирующие у Вас модели поведения. Как это можно использовать в управленческой практике?</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Приведены результаты прохождения теста и их интерпретация – 2 балла.</li> <li>2. Показаны возможности использования результатов теста и/или самой методике в управленческой практике – 2 балла.</li> </ol>	
Контрольное мероприятие по модулю – 14-25 баллов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Напишите развёрнутый ответ по теме «Классификация конфликтов».</li> </ol> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дано определение конфликта – 2 балла.</li> <li>2. Приведена классификация конфликтов не менее чем</li> </ol>	

	<p>по 3-м/5-ти основаниям – 3 балла/5 баллов.  3. Подробно описана каждый из видов конфликтов, приведённых в классификации – 3 балла.</p> <p>Максимальное количество баллов – 10.</p> <p>2. Приведите классификацию моделей поведения в конфликте по К. Томасу.  Для каждой из моделей поведения в конфликте по К. Томасу сформулируйте условия их оптимального использования.  Критерии оценки:  1. Подробно описаны 5 моделей поведения в конфликте по К. Томасу – 5 баллов.</p> <p>2. Для 3-х моделей/5-ти моделей сформулированы условия оптимального использования – 3 балла/5 баллов.</p> <p>3. Для 3-х моделей/5-ти моделей сформулированы границы применения – 3 балла/5 баллов.</p> <p>Максимальное количество баллов – 15.</p>	
Модуль 3 Управление конфликтами (14-35 баллов)		
Текущий контроль – 0-10 баллов		
Аудиторная работа – 0-4 балла	Критерии оценки: Развёрнутый ответ на вопрос семинарского занятия, ответы на вопросы – 1 балл. Выполненная практическая работа – 1 балл.	Методы управления конфликтом Участие в конфликте третьей стороны Предупреждение и управление конфликтом
Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 0-2 балла	Сформулируйте рекомендации для менеджера по профилактике и управлению конфликтами в организации. Критерии оценки: 1. Сформулировано не менее 3-х рекомендаций по профилактике конфликтов в организации – 1 балл. 2. Сформулировано не менее 3-х рекомендаций по управлению конфликтами в организации – 1 балл.	Образовательные результаты: знает: методы управления конфликтами и их характеристики; целесообразность использования; методы решения конфликта третьей стороной; подходы к разрешению организационных конфликтов; умеет: в учебной ситуации выбирать роль менеджера для разрешения конфликта; подбирать методы управления конфликтом, прогнозировать развитие конфликтной ситуации;
Самостоятельная работа (специальные формы на выбор студента) – 0-4 балла	Приведите примеры реальных ситуаций в организации, иллюстрирующие возможности применения различных методов управления конфликтами Критерии оценки: 1. Примеры ситуаций (не менее 3-х) являются	управлять конфликтом, используя различные технологии, в том числе технику активного слушания; использовать эмпатию в управлении конфликтом; использовать мягкую тактику взаимодействия в конфликтной ситуации; владеть приемами работы с агрессией, приемами конструктивной критики; использовать жесткие тактики взаимодействия в конфликтной

	<p>конфликтными – 2 балла.</p> <p>2. Для каждой ситуации приведён метод управления конфликтом и аргументирован его выбор – 2 балла.</p>	<p>ситуации; противодействовать манипулированию; применять приемы защиты от манипуляции и приемы манипулирования (психологические уловки); осуществлять профилактику манипуляции в деловом общении</p>
<p>Контрольное мероприятие по модулю – 14-25 баллов</p>	<p>На примере реальной ситуации в организации продемонстрируйте роль менеджера в управлении конфликтом.</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Пример ситуации соответствует заданию – 5 баллов.</li> <li>2. Определена роль менеджера в конфликте адекватная ситуации – 5 баллов.</li> <li>3. Роль менеджера подробно описана – 5 баллов.</li> <li>4. Сформулированы методы управления конфликтом, используемые менеджером, адекватные его роли – 5 баллов.</li> <li>5. Спрогнозированы результаты действий менеджера в конфликтной ситуации – 5 баллов.</li> </ol>	
<p>Промежуточная аттестация</p>	<p>Представлены в фонде оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине</p>	