

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Мордовский государственный педагогический
университет имени М.Е. Евсевьева»**

Физико-математический факультет

Кафедра менеджмента и экономики образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование дисциплины (модуля): Управление конфликтами

Уровень ОПОП: Бакалавриат

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент организации

Форма обучения: Заочная

Разработчики:

Куркина Н. Р., доктор экономических наук, профессор

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры, протокол № 11
от 05.05.2018 года

Зав. кафедрой _____ Куркина Н. Р.

Программа с обновлениями рассмотрена и утверждена на заседании кафедры,
протокол № 1 от 31.08.2020 года

Зав. кафедрой _____ Куркина Н. Р.

1. Цель и задачи изучения дисциплины

Цель изучения дисциплины - формирование у обучающихся знаний сущности, содержания и технологий управления конфликтами и практических навыков в области диагностики и управления конфликтами в организации

Задачи дисциплины:

- сформировать системное представление о природе конфликта в организации;
- освоить методы диагностики и управления конфликтами.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.07.02 «Управление конфликтами» относится к вариативной части учебного плана.

Дисциплина изучается на 5 курсе, в 9 семестре.

Для изучения дисциплины требуется: владения навыками социализации работника в трудовом коллективе

Изучению дисциплины Б1.В.ДВ.07.02 «Управление конфликтами» предшествует освоение дисциплин (практик):

Экономическая теория.

Освоение дисциплины Б1.В.ДВ.07.02 «Управление конфликтами» является необходимой основой для последующего изучения дисциплин (практик):

Организационное проектирование.

Область профессиональной деятельности, на которую ориентирует дисциплина «Управление конфликтами», включает: организации различной организационно-правовой формы (коммерческие, некоммерческие) и 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, а также структуры, в которых выпускники являются предпринимателями, создающими и развивающими собственное дело..

Освоение дисциплины готовит к работе со следующими объектами профессиональной деятельности:

- процессы реализации управленческих решений в организациях различных организационно-правовых форм;
- процессы реализации управленческих решений в органах государственного и муниципального управления.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и учебным планом.

3 Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций.

Выпускник должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями (ОПК):

Выпускник должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями (ОПК):

ОПК-4. способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

ОПК-4	способностью	знать:
осуществлять деловое общение		- источники и типы конфликтов в организациях;
и публичные выступления,		уметь:
вести переговоры, совещания,		- диагностировать конфликтную ситуацию;
осуществлять деловую	владеть	
переписку и поддерживать		- навыками управления конфликтами.
электронные коммуникации		

Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК) в

соответствии с видами деятельности:

ПК-2. владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

организационно-управленческая деятельность

ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	знать: - сущность конфликта в организациях; уметь: - выбирать адекватные методы разрешения конфликта; владеть: - навыками управления конфликтами для обеспечения эффективности деятельности организаций.
--	---

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Девятый семестр
Контактная работа (всего)	8	8
Лекции	8	8
Практические		
Самостоятельная работа (всего)	96	96
Виды промежуточной аттестации		
Зачет		+
Общая трудоемкость часы	108	108
Общая трудоемкость зачетные единицы	3	3

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание модулей дисциплины

Модуль 1. Теоретические основы конфликтологии :

Конфликты в системе управления. Системные характеристики конфликтов. Динамические аспекты конфликта. Анализ конфликта

Модуль 2. Управление конфликтами в организации:

Психологическая сторона конфликтного взаимодействия. Функции и последствия конфликтов в системе управления. Методы управления конфликтами. Переговоры и посредничество.

5.2. Содержание дисциплины: Лекции (8 ч.)

Модуль 1. Теоретические основы конфликтологии (4 ч.)

Тема 1. Конфликты в системе управления (2 ч.)

Определение предметного поля конфликтов. Природа конфликта. Конфликтная природа управленческих решений. Определение организационных конфликтов.

Тема 2. Системные характеристики конфликтов (2 ч.)

Структурные характеристики конфликта. Основные субъекты и участники конфликтного процесса, их характеристики и классификация. Характеристики субъектов конфликта: ресурсы, статус, ценности, нормы.

Модуль 2. Управление конфликтами в организации (4 ч.)

Тема 6. Функции и последствия конфликтов в системе управления (2 ч.) Неизбежность возникновения конфликтов и необходимость управления ими. Позитивные и негативные функции конфликта на разных уровнях организации. Конфликт, как инструмент развития организации. Зоны ближайшего развития.

Тема 7. Методы управления конфликтами. (2 ч.)

Способы разрешения конфликтов. Типология конфликтов по способам управления ими. Институциональное разрешение конфликта. Нормативные механизмы управления конфликтом.

Способы внешнего воздействия на конфликт: убеждение, навязывание норм, материальное стимулирование, использование власти.

Корпоративная культура как инструмент управления конфликтами. Игровые методы управления конфликтами.

Тема 8. Переговоры и посредничество (2 ч.)

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1 Вопросы и задания для самостоятельной работы

Девятый семестр (96 ч.)

Модуль 1. Теоретические основы конфликтологии (48 ч.)

Вид СРС: *Выполнение индивидуальных заданий

1. Нарисуйте конфликт. Обсуждение рисунков в микрогруппах.
2. Задание для самостоятельной работы. Проведите интервью с письменной фиксацией ответов с 2-3 человеками (среди них должны быть и менеджеры, и рядовые работники) о том, 1) с какими конфликтами им наиболее часто приходится иметь дело на работе; 2) как эти конфликты обычно разрешаются.

3. Анализ результатов самостоятельной работы. На основе собранных данных ответьте на следующие вопросы:

С какой стороны функционирования организации в большей степени связаны выявленные вами конфликты?

Каковы основные причины конфликтов в терминах организационной теории? Как относятся ваши собеседники к конфликтам? Почему?

На ваш взгляд, имеются ли навыки предотвращения, управления, сглаживания, разрешения конфликтов у ваших собеседников, у их руководителей?

Модуль 2. Управление конфликтами в организации (48 ч.)

Вид СРС: *Выполнение индивидуальных заданий

1. Продиагностировать собственную предпочитаемую стратегию поведения в конфликте по Томасу. Какие стратегии преобладают среди студентов группы?
2. Чтобы разрешить внутригрупповой конфликт, руководитель должен: а) уволить провинившегося; б) созвать общее собрание, чтобы наказать виновного; в) попытаться изменить нормы; г) занять сторону нарушителя; д) попытаться выяснить причину происшедшего. Обоснуйте свою точку зрения.
3. Каково значение мониторинга социальной напряженности на предприятии?
4. Разработать систему управления конфликтом в организации (структуру и процедуры для разрешения конфликтов разных типов).

7. Тематика курсовых работ(проектов)

Курсовые работы (проекты) по дисциплине не предусмотрены.

8. Оценочные средства для промежуточной аттестации

8.1. Компетенции и этапы формирования

Коды компетенций	Этапы формирования		
	Курс, семестр	Форма контроля	Модули (разделы) дисциплины
ОПК-4	5 курс, Девятый семестр	Зачет	Модуль 1: Теоретические основы конфликтологии .

ПК-2	5 курс, Девятый семестр	Зачет	Модуль 2: Управление конфликтами в организации.
------	-------------------------------	-------	--

Сведения об иных дисциплинах, участвующих в формировании данных компетенций:

Компетенция ОПК-4 формируется в процессе изучения дисциплин:

Бренд-менеджмент, Деловая риторика, Основы предпринимательства.

Компетенция ПК-2 формируется в процессе изучения дисциплин:

Бренд-менеджмент, Управление человеческими ресурсами.

82. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

В рамках изучаемой дисциплины студент демонстрирует уровни овладения компетенциями:

Повышенный уровень:

знает и понимает теоретическое содержание дисциплины; творчески использует ресурсы (технологии, средства) для решения профессиональных задач; владеет навыками решения практических задач.

Базовый уровень:

знает и понимает теоретическое содержание; в достаточной степени сформированы умения применять на практике и переносить из одной научной области в другую теоретические знания; умения и навыки демонстрируются в учебной и практической деятельности; имеет навыки оценивания собственных достижений; умеет определять проблемы и потребности в конкретной области профессиональной деятельности.

Пороговый уровень:

понимает теоретическое содержание; имеет представление о проблемах, процессах, явлениях; знаком с терминологией, сущностью, характеристиками изучаемых явлений; демонстрирует практические умения применения знаний в конкретных ситуациях профессиональной деятельности.

Уровень ниже порогового:

имеются пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, студент допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не способен продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Уровень сформированности компетенции	Шкала оценивания для промежуточной аттестации		Шкала оценивания по БРС
	Экзамен (дифференцированный зачет)	Зачет	
Повышенный	5 (отлично)	зачтено	90 – 100%
Базовый	4 (хорошо)	зачтено	76 – 89%
Пороговый	3 (удовлетворительно)	зачтено	60 – 75%
Ниже порогового	2 (неудовлетворительно)	незачтено	Ниже 60%

Критерии оценки знаний студентов по дисциплине

Оценка	Показатели
Незачтено	Студент демонстрирует незнание основного содержания дисциплины, обнаруживая существенные пробелы в знаниях учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предлагаемых заданий; затрудняется делать выводы и отвечать на дополнительные вопросы преподавателя.

Зачтено	Студент знает основы процесса изучения предмета области образования, ответ логичен и последователен, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы. Вывод доказателен
---------	---

83. Вопросы, задания текущего контроля

Модуль 1: Теоретические основы конфликтологии

ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

1. Охарактеризуйте основные источники конфликта в организации
2. Дайте определение и охарактеризуйте взаимодействие и взаимовлияние элементов конфликта
3. Охарактеризуйте конфликтогенные факторы, дайте их классификацию
4. Охарактеризуйте аналитические переменные противоречия
5. Дайте определение интереса и критериев классификации интересов сторон

Модуль 2: Управлении конфликтами в организации

ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

1. Дайте определение конфликтного взаимодействия
2. Охарактеризуйте основные формы конфликта
3. Рассмотрите типы и характеристики участников конфликта.
4. Охарактеризуйте, в чем заключается сила и ресурсы сторон
5. Охарактеризуйте взаимосвязь восприятия, эмоций и поведения в конфликте

84. Вопросы промежуточной аттестации

Девятый семестр (Зачет, ОПК-4, ПК-2)

1. Дайте определение организационного конфликта.
2. Определите место и роль конфликта в функционировании организации.
3. Охарактеризуйте основные источники конфликта в организации.
4. Охарактеризуйте типологии конфликтов в организации.
5. Дайте определение и охарактеризуйте взаимодействие и взаимовлияние элементов конфликта:
6. Охарактеризуйте противоречие как структурный компонент конфликта.
7. Охарактеризуйте конфликтогенные факторы, дайте их классификацию.
8. Охарактеризуйте аналитические переменные противоречия
9. Дайте определение интереса и критериев классификации интересов сторон.
10. Охарактеризуйте цели в конфликте как способы реализации интереса.
11. Дайте определение конфликтного взаимодействия
12. Охарактеризуйте основные стадии конфликта.
13. Охарактеризуйте основные формы конфликта
14. Охарактеризуйте симптомы скрытого конфликта.
15. Рассмотрите типы и характеристики участников конфликта.
16. Дайте характеристику аналитических переменных
17. Охарактеризуйте, в чем заключается сила и ресурсы сторон.
18. Охарактеризуйте процесс анализа распределения сил.
19. Охарактеризуйте влияние особенностей восприятия на конфликтное взаимодействие.
20. Охарактеризуйте взаимосвязь восприятия, эмоций и поведения в конфликте.

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

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет позволяет оценить сформированность компетенций, теоретическую подготовку студента, его способность к творческому мышлению, готовность к практической деятельности, приобретенные навыки самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их при решении практических задач.

При балльно-рейтинговом контроле знаний итоговая оценка выставляется с учетом набранной суммы баллов.

Собеседование (устный ответ) на зачете

Для оценки сформированности компетенции посредством собеседования (устного ответа) студенту предварительно предлагается перечень вопросов или комплексных заданий, предполагающих умение ориентироваться в проблеме, знание теоретического материала, умения применять его в практической профессиональной деятельности, владение навыками и приемами выполнения практических заданий.

При оценке достижений студентов необходимо обращать особое внимание на:

- усвоение программного материала;
- умение излагать программный материал научным языком;
- умение связывать теорию с практикой;
- умение отвечать на видоизмененное задание;
- владение навыками поиска, систематизации необходимых источников литературы по изучаемой проблеме;
- умение обосновывать принятые решения;
- владение навыками и приемами выполнения практических заданий;
- умение подкреплять ответ иллюстративным материалом.

Тесты

При определении уровня достижений студентов с помощью тестового контроля необходимо обращать особое внимание на следующее:

- оценивается полностью правильный ответ;
- преподавателем должна быть определена максимальная оценка за тест, включающий определенное количество вопросов;
- преподавателем может быть определена максимальная оценка за один вопрос теста;
- по вопросам, предусматривающим множественный выбор правильных ответов, оценка определяется исходя из максимальной оценки за один вопрос теста.

Письменная контрольная работа

Виды контрольных работ: аудиторные, домашние, текущие, экзаменационные, письменные, графические, практические, фронтальные, индивидуальные.

Система заданий письменных контрольных работ должна:

- выявлять знания студентов по определенной дисциплине (разделу дисциплины);
- выявлять понимание сущности изучаемых предметов и явлений, их закономерностей;
- выявлять умение самостоятельно делать выводы и обобщения;
- творчески использовать знания и навыки.

Требования к контрольной работе по тематическому содержанию соответствуют устному ответу.

Также контрольные работы могут включать перечень практических заданий.

Контекстная учебная задача, проблемная ситуация, ситуационная задача, кейсовое задание

При определении уровня достижений студентов при решении учебных практических задач необходимо обращать особое внимание на следующее:

- способность определять и принимать цели учебной задачи, самостоятельно и творчески планировать ее решение как в типичной, так и в нестандартной ситуации;
- систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- точное использование научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы и задания;
- владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении учебных задач;
- грамотное использование основной и дополнительной литературы;
- умение использовать современные информационные технологии для решения учебных задач, использовать научные достижения других дисциплин;

–творческая самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, активное участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБ Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/453485>

2. Скибицкий, Э.Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие : [16+] / Э.Г. Скибицкий, Е.Т. Китова ; Новосибирский государственный технический университет. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. — 196 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528> (

3. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология : учебник / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский ; под общ. ред. Ф.И. Шаркова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. — Москва : Дашков и К°, 2018. — 238 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829>

Дополнительная литература

1. Галанина, О.Н. Технологии регулирования конфликтов / О.Н. Галанина ; Министерство образования и науки России, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Казанский национальный исследовательский технологический университет». — Казань : Издательство КНИТУ, 2016. — 136 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500715>

2. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронны // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454065>

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. www.minfin.ru - Сайт Министерства финансов Российской Федерации
2. <http://www.aup.ru/books/i023.htm> - Административно-управленческий портал.

11. Методические указания обучающимся по освоению дисциплины (модуля)

При освоении материала дисциплины необходимо:

- спланировать и распределить время, необходимое для изучения дисциплины;
- конкретизировать для себя план изучения материала;
- ознакомиться с объемом и характером внеаудиторной самостоятельной работы для полноценного освоения каждой из тем дисциплины.

Сценарий изучения курса:

- проработайте каждую тему по предлагаемому ниже алгоритму действий;
- регулярно выполняйте задания для самостоятельной работы, своевременно отчитывайтесь преподавателю об их выполнении;
- изучив весь материал, проверьте свой уровень усвоения содержания дисциплины и готовность к сдаче зачета/экзамена, выполнив задания и ответив самостоятельно на примерные вопросы для промежуточной аттестации.

Алгоритм работы над каждой темой:

- изучите содержание темы вначале по лекционному материалу, а затем по другим источникам;
- прочитайте дополнительную литературу из списка, предложенного преподавателем;
- выпишите в тетрадь основные понятия и категории по теме, используя лекционный материал или словари, что поможет быстро повторить материал при подготовке к промежуточной аттестации;
- составьте краткий план ответа по каждому вопросу, выносимому на обсуждение на аудиторном занятии;

- повторите определения терминов, относящихся к теме;
 - продумайте примеры и иллюстрации к обсуждению вопросов по изучаемой теме;
 - подберите цитаты ученых, общественных деятелей, публицистов, уместные с точки зрения обсуждаемой проблемы;
 - продумывайте высказывания по темам, предложенным к аудиторным занятиям.
- Рекомендации по работе с литературой:
- ознакомьтесь с аннотациями к рекомендованной литературе и определите основной метод изложения материала того или иного источника;
 - составьте собственные аннотации к другим источникам, что поможет при подготовке рефератов, текстов речей, при подготовке к промежуточной аттестации;
 - выберите те источники, которые наиболее подходят для изучения конкретной темы;
 - проработайте содержание источника, сформулируйте собственную точку зрения на проблему с опорой на полученную информацию.

12. Перечень информационных технологий

Реализация учебной программы обеспечивается доступом каждого студента к информационным ресурсам – электронной библиотеке и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе используется программное обеспечение, позволяющее осуществлять поиск, хранение, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители, организацию взаимодействия в реальной и виртуальной образовательной среде.

Индивидуальные результаты освоения дисциплины студентами фиксируются в электронной информационно-образовательной среде университета.

12.1 Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. Microsoft Windows 7 Pro
2. Microsoft Office Professional Plus 2010
3. 1С: Университет ПРОФ

12.2 Перечень информационных справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. Информационно-правовая система "ГАРАНТ" (<http://www.garant.ru>)
2. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru>)

12.3 Перечень современных профессиональных баз данных

1. Профессиональная база данных «Открытые данные Министерства образования и науки РФ» (<http://xn----8sblcdzzacvuc0jbg.xn--80abucjiibhv9a.xn--p1ai/opendata/>)
2. Электронная библиотечная система Znanium.com(<http://znanium.com/>)
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам (<http://window.edu.ru>)

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Для проведения аудиторных занятий необходим стандартный набор специализированной учебной мебели и учебного оборудования, а также мультимедийное оборудование для демонстрации презентаций на лекциях. Для проведения практических занятий, а также организации самостоятельной работы студентов необходим компьютерный класс с рабочими местами, обеспечивающими выход в Интернет.

Индивидуальные результаты освоения дисциплины фиксируются в электронной информационно-образовательной среде университета.

Реализация учебной программы обеспечивается доступом каждого студента к информационным ресурсам – электронной библиотеке и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе необходимо наличие программного обеспечения, позволяющего осуществлять поиск информации в сети Интернет, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (№105).

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами

обучения.

Основное оборудование:

Наборы демонстрационного оборудования: автоматизированное рабочее место в составе (системный блок, монитор, клавиатура, мышь, гарнитура, проектор, интерактивная доска), магнитно-маркерная доска.

Учебно-наглядные пособия:

Презентации.

Помещение для самостоятельной работы (№225).

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (компьютер 12 шт., принтер - 1 шт., МФУ – 1 шт.).

Учебно-наглядные пособия:

Презентации.

Помещение для самостоятельной работы.

Читальный зал электронных ресурсов (101б).

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (компьютер 12 шт., мультимедийный проектор 1 шт., многофункциональное устройство 1 шт., принтер 1 шт.)

Учебно-наглядные
пособия: Презентации.

Электронные диски с учебными и учебно-методическими пособиями.