

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич
Должность: Директор
Дата подписания: 16.08.2023 16:45:22
Уникальный программный ключ:
b683afe664d7e9f64175886cf9626a196149ad36

СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»

Факультет
Кафедра

Экономический
Экономики и управления

Рабочая программа дисциплины (модуля)

дисциплина

Б1.В.ДВ.01.01 Организационная конфликтология

часть, формируемая участниками образовательных отношений

Направление

38.03.02
код

Менеджмент
наименование направления

Программа

Менеджмент организации

Форма обучения

Очно-заочная

Для поступивших на обучение в
2021 г.

Разработчик (составитель)
канд. психол. наук, доцент
Калашников В. Г.
ученая степень, должность, ФИО

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	3
2. Цели и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	3
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	3
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	4
4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).....	4
4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)	4
5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	9
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)	10
6.1. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	10
6.2. Перечень электронных библиотечных систем, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем	10
6.3. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства	11
7. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	11

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ПК-3. Способен анализировать, обосновывать и выбирать решения	ПК-3.1	Обучающийся должен:
	ПК-3.2	Обучающийся должен:
	ПК-3.3	Обучающийся должен:

2. Цели и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Цели изучения дисциплины:

Дисциплина реализуется в рамках вариативной части.

Данную учебную дисциплину дополняет последующее или параллельное освоение следующих дисциплин: «Основы менеджмента», «Теория управления».

Освоение дисциплины в соответствии с предлагаемой программой позволит студентам получить базовые знания для дальнейшего активного восприятия материала по дисциплинам: «Теория организации и организационное поведение».

Дисциплина изучается на 5 курсе в 9, 10 семестрах

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 9 зач. ед., 324 акад. ч.

Объем дисциплины	Всего часов
	Очно-заочная обучения
Общая трудоемкость дисциплины	324
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
лекций	20
практических (семинарских)	28
другие формы контактной работы (ФКР)	1,4
Учебных часов на контроль (включая часы подготовки):	34,8
зачет	
экзамен	
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	239,8

Формы контроля	Семестры
зачет	9
экзамен	10

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ п/п	Наименование раздела / темы дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
		Контактная работа с преподавателем			СР
		Лек	Пр/Сем	Лаб	
1	Сущность и урегулирование организационных конфликтов	20	28	0	239,8
1.1	Сущность и признаки конфликта	2	2	0	20
1.2	История становления конфликтологии как науки	2	2	0	20
1.3	Структурное описание конфликта	2	2	0	20
1.4	Процессуальное описание конфликта	2	2	0	20
1.5	Причины конфликтных отношений	2	2	0	20
1.6	Особенности конфликтного поведения	2	2	0	20
1.7	Эмоциональные факторы в конфликте	0	2	0	20
1.8	Субъекты конфликта	0	2	0	20
1.9	Особенности внутриличностного конфликта	2	4	0	20
1.10	Особенности конфликта в организации	2	2	0	20
1.11	Формы разрешения конфликтов	2	2	0	20
1.12	Методы урегулирования и профилактики конфликтов	2	4	0	19,8
	Итого	20	28	0	239,8

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

Курс практических/семинарских занятий

№	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
1	Сущность и урегулирование организационных конфликтов	
1.1	Сущность и признаки конфликта	1. Понятие конфликта. Характерные особенности конфликта. 2. Динамика конфликта. Этапы развития конфликта. 3. Функции конфликта: позитивные (конструктивные), негативные (деструктивные). 4. Структура конфликта. Картографирование конфликта.
1.2	История становления	1. Психологически ориентированная традиция в

	конфликтологии как науки	<p>изучении конфликта.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Психоаналитическая концепция в понимании конфликта 2. Ситуационный подход. 3. Когнитивистский подход. 4. Гуманистический подход. 5. Фрустрационный подход в понимании механизмов конфликтного взаимодействия.
1.3	Структурное описание конфликта	<ol style="list-style-type: none"> 1. Структура конфликта. 2. Предмет конфликта. 3. Образы конфликтной ситуации в сознании конфликтующих. 4. Интересы и потребности участников конфликта.
1.4	Процессуальное описание конфликта	<ol style="list-style-type: none"> 1. Процессуальное описание (динамика) конфликта. 2. Предконфликтная стадия (потенциальный конфликт или латентный период). 3. Собственно конфликта. 4. Разрешение конфликта. 5. Послеконфликтная стадия.
1.5	Причины конфликтных отношений	<ol style="list-style-type: none"> 1. Личностные детерминанты конфликтного поведения. 2. Детерминанты межличностных отношений. 3. Детерминанты социогрупповой напряженности. 4. Социальные детерминанты.
1.6	Особенности конфликтного поведения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Транзактный анализ Э. Берна как концепция межличностного конфликта. 2. Психологическая несовместимость (ценностных ориентаций, характеров, потребностей, способов обработки информации и т.п.) как источник межличностного конфликта. 3. Индивидуальные и типологические особенности как причины межличностных конфликтов. Возрастные и гендерные особенности конфликтного поведения. 4. Коммуникативные барьеры и взаимонепонимание как причина конфликта. Концепция конфликтогенов В.П. Шейнова.
1.7	Эмоциональные факторы в конфликте	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие субъекта. Субъекты конфликта. 2. Прямые участники конфликта. 3. Косвенные участники конфликта. 4. Роль третьей стороны в конфликте.
1.8	Субъекты конфликта	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие субъекта. Субъекты конфликта. 2. Прямые участники конфликта. 3. Косвенные участники конфликта. 4. Роль третьей стороны в конфликте.
1.9	Особенности внутриличностного конфликта	<ol style="list-style-type: none"> 1. Объективные причины внутриличностного конфликта (социальная среда и ее требования, ролевой конфликт). 2. Система негативных убеждений (по А. Эллису), борьба мотивов, когнитивный диссонанс, самооценка как причины внутриличностного конфликта. 3. Виртуальный конфликт как разновидность внутриличностного.

		4. Стресс, профилактика стресса и приемы предупреждения дистресса.
1.10	Особенности конфликта в организации	1. Источники конфликта в организации. 2. Сопротивление изменениям со стороны трудового коллектива и способы его преодоления. 3. Моббинг, его причины и противодействие ему. 4. Профилактика конфликта в организации.
1.11	Формы разрешения конфликтов	1. Стратегии поведения в конфликте. 2. Основные стили разрешения конфликтов. 3. Основные формы завершения конфликта.
1.12	Методы урегулирования и профилактики конфликтов	1. Формы завершения конфликта. 2. Завершение конфликта его субъектами. 3. Насилие как способ разрешения конфликта. 4. Переговоры как метод завершения конфликта. 5. Завершение конфликта с помощью третьей стороны.

Курс лекционных занятий

№	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
1	Сущность и урегулирование организационных конфликтов	
1.1	Сущность и признаки конфликта	Конфликтология как наука. Объект и предмет конфликтологии. Понятие конфликта. Конфликт как особая форма социального взаимодействия. Общие источники конфликта. Подходы к определению и изучению конфликта в зарубежной и отечественной науке. Понятие «конфликт». Признаки конфликта. Управление конфликтами как цель конфликтологии.
1.2	История становления конфликтологии как науки	Возникновение и развитие учений о конфликтах: религиозные учения; философские учения; социологический подход; социально-психологический подход. Социологический подход к конфликту. Концепция социального конфликта Маркса и его последователей. Развитие конфликтологии в рамках социальной науки (М. Вебер, Г. Зиммель, Р. Дарендорф). Социал-дарвинизм (Л. Гумплович, Г. Ратценхофер, У. Самнер, А. Смолл). Концепция социально-го согласия и «человеческих отношений» (Т. Парсонс, Э. Мэйо). Общая теория конфликтного взаимодействия (К. Боулдинг). Психологический и социально-психологический подход к конфликту. Психоаналитическая концепция в понимании конфликта (З. Фрейд, К.Г. Юнг, А. Адлер, К. Хорни и др.). Ситуационный подход (А. Бандура, М. Дойч, М. Шериф и др.); когнитивистский подход (К. Левин, Ф. Хайдер и др.); гуманистический подход (К. Роджерс, Р. Мэй и др.). Фрустрационный подход в понимании механизмов конфликтного взаимодействия. Становление отечественной конфликтологии. Единая теория конфликта (В.А. Светлов).
1.3	Структурное описание конфликта	Способы описания конфликта. Структурное описание (структура) конфликта. Функциональное описание

		<p>конфликта. «Картография конфликта» по Ш. Фейр, Х. Корнелиус.</p> <p>Структура конфликта: стороны конфликта (прямые и косвенные участники конфликта); предмет (объект) конфликта; образы конфликтной ситуации в сознании конфликтующих сторон; мотивы (потребности) конфликтующих, цели конфликтующих сторон; позиции участников конфликта; конфликтные действия; среда конфликта.</p>
1.4	Процессуальное описание конфликта	<p>Процессуальное описание (динамика) конфликта.</p> <p>Предконфликтная стадия (потенциальный конфликт или латентный период). Собственно конфликта. Разрешение конфликта. Послеконфликтная стадия.</p> <p>Способы функционального описания конфликта: функционирование в контексте, внутреннее функциональное описание, обобщенная функция.</p> <p>Функции конфликта: позитивные (конструктивные), негативные (деструктивные) индивидуальные и для группы.</p>
1.5	Причины конфликтных отношений	<p>Базовые основания конфликта (повод, причина, следствие).</p> <p>Характеристика факторов, провоцирующих человеческие конфликты: социальные факторы, социально-психологические факторы; психологические факторы.</p> <p>Классификация и характеристика причин конфликтного взаимодействия.</p> <p>Личностные детерминанты конфликтного поведения, нарушение.</p> <p>Детерминанты межличностных отношений, продуцирующие психическую и социально-психическую напряженность.</p> <p>Детерминанты социогрупповой напряженности, проецируемые на отношения людей. Конфликтогены, их признаки, типы и возможности нивелировки.</p>
1.6	Особенности конфликтного поведения	<p>Виды реакций человека в конфликте.</p> <p>Стратегия поведения. Особенности субъекта, влияющие на выбор стратегии поведения в конфликте. Виды стратегий: соперничающая, проблемно-решающая, избегающая, уступающая, бездейственная.</p> <p>Понятие «тактика конфликтного поведения» Виды тактик.</p> <p>Модели поведения в конфликте (конструктивная, деструктивная, конформистская).</p> <p>Понятие «стиль поведения». Стили поведения в конфликте: партнерский, прагматический, психозащитный, доминантный, контактный.</p> <p>Модель конструктивного поведения Е. Мелибруда.</p>
1.9	Особенности внутриличностного конфликта	<p>Понятие и виды внутриличностных конфликтов. Сознание и бессознательное (К. Хорни). Социум и личность (Э. Фромм). Комплекс неполноценности (А. Адлер). Мотивационный конфликт (К. Левин, К. Роджерс, А.Н. Леонтьев, В. Франкл). Ролевой конфликт (Дж. Мид, Ч. Кули). Самооценка и уровень притязаний (Ф. Хоппе).</p>

		<p>Когнитивный диссонанс (Л. Фестингер).</p> <p>Психологическая защита как средство преодоления конфликта. Бессознательные психологические механизмы защиты: идентификация, подавление, вытеснение, реактивное образование, инверсия, регрессия.</p> <p>Бессознательные психологические механизмы защиты высшего порядка: рационализация, интеллектуализация, проекция, замещение, сублимация, отрицание, компенсация. Сознательные защитные механизмы: копинг (Р.С. Лазарус, Л. Мерфи); самоограничение или отказ.</p> <p>Психологические последствия внутриличностного конфликта. Негативные последствия: стресс, фрустрация, неврозы. Позитивные последствия внутриличностного конфликта.</p>
1.10	Особенности конфликта в организации	<p>Понятие организационного (трудового) конфликта.</p> <p>Причины конфликтов в организации: ограниченность ресурсов, которые надо делить (в том числе уважение – позиционный); различия в целях (структурно-функциональный конфликт); различия в представлениях и ценностях (в том числе инновационный конфликт); различия в манере поведения, уровне образования и т.п. (межличностный).</p> <p>Конфликтологическая компетентность менеджера и ее составляющие.</p> <p>Виды организационного конфликта. Формы конфликтов в организации: клика, интрига, забастовка, саботаж, бойкот, травля (моббинг), сопротивление изменениям.</p>
1.11	Формы разрешения конфликтов	<p>Стратегии поведения в конфликте. Концепция К. Томаса и Р. Киллмена. Основные стили разрешения конфликтов: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, уступка.</p> <p>Теория игр как основа завершения конфликта. Четыре подхода к завершению конфликта: выигрыш – проигрыш, проигрыш – выигрыш, проигрыш – проигрыш, выигрыш – выигрыш.</p> <p>Формы завершения конфликта: угасание (затухание), устранение, разрешение (примирение сторон), победа, перерастание конфликта в другой конфликт.</p>
1.12	Методы урегулирования и профилактики конфликтов	<p>Завершение конфликта его субъектами. Насилие как способ разрешения конфликта. Переговоры как метод завершения конфликта. Позиционный торг. Метод конструктивных (принципиальных) переговоров (Р. Фишер, У. Юри). Метод последовательных и реципрокных инициатив в снижении напряжения (ПРИСН) (Ч. Осгуд). Конструктивное разрешение (Б.И. Хасан).</p> <p>Завершение конфликта с помощью третьей стороны. Управление конфликтной ситуацией. Урегулирование конфликта. Роли третьей стороны в разрешении конфликта: судья, арбитр, посредник (медиатор), помощник, наблюдатель. Формы участия третьей стороны в урегулировании и разрешении конфликта, суд,</p>

5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Вопросы для самостоятельной работы (для устного опроса)

1. Социальный конфликт и причины.
2. Участники и движущие силы конфликта.
3. Объект и предмет конфликта.
4. Типология конфликтов.
5. Стадии конфликта.
6. Функции и последствия социального конфликта.
7. Участников конфликта, их ролей в конфликте и социальных статусов.
8. Мотивировок целей и интересов сторон конфликта.
9. Степени соответствия цели и интересам; причин и повода конфликтов.
10. Типология межличностных конфликтов по уровням общения.
1. Традиционные причины конфликтов субъективного характера
2. Обязательные операции руководителя по диагностике и разрешению внутриорганизационных конфликтов.
3. Оптимальная технология разрешения организационных конфликтов.
4. Актуальные проблемы работы специалиста в организациях.
11. Опыт и задачи изучения и разрешения организационных конфликтов.
12. Возможность бесконфликтных социальных взаимодействий.

Вопросы для письменного самостоятельного задания

В каждой из предложенных ситуаций определить участников конфликта, предмет, причину и вид конфликта. Каковы потребности и опасения сторон? Возможные рекомендации по разрешению конфликта.

1) Заведующий секцией или отделом в универсальном магазине требует, чтобы продавец все время находился в отделе и предоставлял покупателям информацию и услуги. Позже заведующий высказывает недовольство тем, что продавец тратит слишком много времени на покупателей и уделяет мало внимания пополнению отдела новыми товарами. Продавец воспринимает указания относительно того, что делать, а чего не делать – как несовместимые.

2) Обсуждая на собрании возможности увеличения объема продаж, большинство работников считает, что этого можно добиться путем снижения цены. А кто-то один, однако, убежден, что такая тактика приведет к уменьшению прибыли и создаст мнение, что их продукция по качеству ниже, чем продукция конкурентов. Остальные считают, что данный человек идет против мнения группы.

3) Отдел сбыта, как правило, ориентируется на покупателя, в то время как производственное подразделение больше заботится о соотношении затрат и эффективности, а также об экономии на масштабах. Держать большие товарные запасы, чтобы быстро выполнять заказы, как предпочитает отдел сбыта, значит увеличивать затраты, а это противоречит интересам производственных подразделений.

4) Руководитель производственного подразделения объясняет низкую производительность своих подчиненных неспособностью ремонтной службы достаточно быстро отремонтировать оборудование. Руководитель ремонтной службы, в свою очередь, винит кадровую службу, что не взяла на работу новых рабочих, в которых нуждались ремонтники.

5) Отдел сбыта настаивает на производстве как можно более разнообразной продукции и

ее разновидностей, потому что это повышает конкурентоспособность и увеличивает объемы сбыта. Однако цели производственных подразделений, выраженные в категориях затраты–эффективность выполнить легче, если номенклатура продукции менее разнообразна.

б) Отдел снабжения стремится закупить большие объемы сырья и материалов, чтобы снизить среднюю себестоимость единицы продукции. С другой стороны, финансовый отдел хочет воспользоваться деньгами, взятыми под товарно-материальные запасы, и инвестировать их, чтобы увеличить общий доход на инвестированный капитал.

7) Подчиненный считает, что всегда имеет право на выражение своего мнения, в то время как руководитель полагает, что подчиненный имеет право выражать свое мнение только тогда, когда его спрашивают и беспрекословно делать то, что ему говорят.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

6.1. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная учебная литература:

1. Решетникова, К. В. Организационная конфликтология : учебное пособие / К. В. Решетникова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 175 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-003512-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1012943> (дата обращения: 20.05.2022).

Дополнительная учебная литература:

1. Сухов, А. Н. Социальная конфликтология : учебное пособие / А. Н. Сухов. — Москва : Юнити, 2021. — 256 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615769> (дата обращения: 20.05.2022).

6.2. Перечень электронных библиотечных систем, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№ п/п	Наименование документа с указанием реквизитов
1	Договор на доступ к ЭБС ZNANIUM.COM между БашГУ в лице директора СФ БашГУ и ООО «Знаниум» № 3/22-эбс от 05.07.2022
2	Договор на доступ к ЭБС «ЭБС ЮРАЙТ» (полная коллекция) между БашГУ в лице директора СФ БашГУ и ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» № 1/22-эбс от 04.03.2022
3	Договор на доступ к ЭБС «Университетская библиотека онлайн» между БашГУ и «Нексмедиа» № 223-950 от 05.09.2022
4	Договор на доступ к ЭБС «Лань» между БашГУ и издательством «Лань» № 223-948 от 05.09.2022
5	Договор на доступ к ЭБС «Лань» между БашГУ и издательством «Лань» № 223-949 от 05.09.2022
6	Соглашение о сотрудничестве между БашГУ и издательством «Лань» № 5 от 05.09.2022
7	ЭБС «ЭБ БашГУ», бессрочный договор между БашГУ и ООО «Открытые библиотечные системы» № 095 от 01.09.2014 г.
8	Договор на БД диссертаций между БашГУ и РГБ № 223-796 от 27.07.2022
9	Договор о подключении к НЭБ и о предоставлении доступа к объектам НЭБ между БашГУ в лице директора СФ БашГУ с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1438-П от 11.06.2019
10	Договор на доступ к ЭБС «ЭБС ЮРАЙТ» (полная коллекция) между УУНиТ в лице директора СФ УУНиТ и ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» № 1/23-эбс от

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»)

№ п/п	Адрес (URL)	Описание страницы
1	http://www.rjm.ru	Журнал «Российский журнал менеджмента»
2	http://www.kredo.ru	Журнал «Кадровое дело»
3	http://www.top-personal.ru	Журнал «Управление персоналом»
4	http://www.hr-portal.ru	Проект «HR-Portal»
5	http://www.dis.ru/manag/index.html	Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»

6.3. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

Наименование программного обеспечения
Консультант Плюс Бюджетные организации / Кол-во ПК: Неограниченно / Центр права «Респект». Договор №3-19 от 09.01.2019
Сопровождение «Система ГАРАНТ» / Кол-во ПК: Неограниченно / ООО «Центр Управления Персоналом ГАРАНТ». Договор №11126 от 09.01.2018
Office Standart 2007 Russian OpenLicensePack NoLevel Acdmc / Кол-во ПК: 200 / ООО «Общество информационных технологий». Государственный контракт №13 от 06.05.2009
Kaspersky Endpoint Security / Кол-во ПК: 950 / СофтЛайн Трейд, АО № лиц. 17Е0-171109-063136-757-608
Office Standart 2010 RUS OLP NL Acdmc / Кол-во ПК: 200 / Лицензионный договор №04297 от 9.04.2012
Windows XP / Кол-во ПК: неограниченно / Лицензионное соглашение MSDN. Государственный контракт №9 от 18.03.2008 г. ЗАО «СофтЛайн»

7. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Тип учебной аудитории	Оснащенность учебной аудитории
Учебная аудитория групповых и индивидуальных консультаций	Учебная мебель, доска, мультимедиа-проектор, экран настенный, учебно-наглядные пособия
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Учебная мебель, доска, мультимедиа-проектор, экран настенный, учебно-наглядные пособия
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа	Учебная мебель, доска, мультимедиа-проектор, экран настенный, учебно-наглядные пособия
Учебная аудитория текущего контроля и промежуточной аттестации	Учебная мебель, доска, мультимедиа-проектор, экран настенный, учебно-наглядные пособия