

СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет
Кафедра

Экономический
Экономики и управления

Рабочая программа дисциплины (модуля)

дисциплина

Управление конфликтами

Блок Б1, вариативная часть, Б1.В.ДВ.04.01

цикл дисциплины и его часть (базовая, вариативная, дисциплина по выбору)

Направление

38.03.03

Управление персоналом

код

наименование направления

Программа

Управление персоналом

Форма обучения

Заочная

Для поступивших на обучение в
2020 г.

Разработчик (составитель)

доцент , кандидат психологических наук

Калашников В. Г.

ученая степень, должность, ФИО

Стерлитамак 2022

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)	3
1.1. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы.....	3
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .	3
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	4
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	4
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	5
4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).....	5
4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам).....	5
5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	7
Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	7
1. Социальный конфликт и причины.	7
2. Участники и движущие силы конфликта.	7
3. Объект и предмет конфликта.....	7
4. Типология конфликтов.....	7
5. Стадии конфликта.....	7
6. Функции и последствия социального конфликта.....	7
10. Типология межличностных конфликтов по уровням общения.....	7
1. Традиционные причины конфликтов субъективного характера	7
4. Актуальные проблемы работы специалиста в организациях.	7
11. Опыт и задачи изучения и разрешения организационных конфликтов.	7
12. Возможность бесконфликтных социальных взаимодействий.....	7
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)	8
6.1. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	8
6.2. Перечень электронных библиотечных систем, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем	9

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

1.1. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы

Выпускник, освоивший программу высшего образования, в рамках изучаемой дисциплины, должен обладать компетенциями, соответствующими видам профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа:

Знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике (ПК-30)

Способностью и готовностью оказывать консультации по формированию слаженного, нацеленного на результат трудового коллектива (взаимоотношения, морально-психологический климат), умением применять инструменты прикладной социологии в формировании и воспитании трудового коллектива (ПК-31)

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Формируемая компетенция (с указанием кода)	Этапы формирования компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
Знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике (ПК-30)	1 этап: Знания	Обучающийся должен знать: - системообразующие концепции, суть позиций исторически сложившихся школ и направлений, значение деятельности крупнейших отечественных и зарубежных ученых
	2 этап: Умения	Обучающийся должен уметь: - использовать концептуальное знание в анализе конфликтных ситуаций в социальной жизни общества, в социальных институтах
	3 этап: Владения (навыки / опыт деятельности)	Обучающийся должен владеть: - социологическими методами анализа социальной информации, характеризующей состояние и процессы в социуме
Способностью и готовностью оказывать консультации по формированию слаженного, нацеленного на результат трудового коллектива (взаимоотношения, морально-психологический климат), умением применять инструменты прикладной	1 этап: Знания	Обучающийся должен знать: - основные законы и принципы формирования и развития социального конфликта, механизмы социальных процессов, социальных изменений; принципы применения социологических

социологии в формировании и воспитании трудового коллектива (ПК-31)		знаний в практической деятельности
	2 этап: Умения	Обучающийся должен уметь: - ориентироваться в подходах социологического анализа конфликтов в их динамике
	3 этап: Владения (навыки / опыт деятельности)	Обучающийся должен владеть: - приемами и навыками использования прикладной социологии в трудовой деятельности

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина реализуется в рамках вариативной части.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: «Психология», «Социология», «Основы менеджмента».

Данную учебную дисциплину дополняет последующее или параллельное освоение следующих дисциплин: «Управление социальным развитием организации», «Регулирование социально-трудовых отношений», «Коммуникативный менеджмент».

Дисциплина изучается на 4 курсе в 7, 8 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 72 акад. ч.

Объем дисциплины	Всего часов
	Заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины	72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
лекций	10
практических (семинарских)	12
другие формы контактной работы (ФКР)	0,2
Учебных часов на контроль (включая часы подготовки):	3,8
зачет	
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	46

Формы контроля	Семестры
-----------------------	-----------------

зачет	8
-------	---

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	
2.4	Тема 7. Вмешательство третьей стороны для урегулирования конфликта	2	0	0	6
1	Раздел 1. Сущность и характеристики конфликта	6	6	0	22
1.1	Тема 1. Понятие и типология конфликтов	2	2	0	7
1.2	Тема 2. Структура конфликта	2	2	0	7
2	Раздел 2. Управление конфликтом	4	6	0	24
1.3	Тема 3. Динамика конфликта	2	2	0	8
2.3	Тема 6. Переговоры как способ разрешения конфликта	2	2	0	6
2.2	Тема 5. Методы управления конфликтом	0	2	0	6
2.1	Тема 4. Специфика конфликтов в организации	0	2	0	6
	Итого	10	12	0	46

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

Курс лекционных занятий

№	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
2.4	Тема 7. Вмешательство третьей стороны для урегулирования конфликта	Формы урегулирования конфликта третьей стороной. Суд, арбитраж и медиация как формы вмешательства третьей стороны в конфликт. Этапы медиации. Руководитель как регулятор конфликтов в организации.
1	Раздел 1. Сущность и характеристики конфликта	
1.1	Тема 1. Понятие и типология конфликтов	Понятие конфликта как формы социального взаимодействия. Признаки конфликта. Социальное противоречие как основная причина социальных конфликтов в современном обществе. Виды конфликтов, выделяемые по разным основаниям.
1.2	Тема 2. Структура конфликта	Структура конфликта. Субъекты, прямые и косвенные участники, предмет, образ конфликта, предконфликтная ситуация, инцидент, повод, инренесы и позиции участника,

		конфликтные действия, условия (среда) конфликта. Конфликт и манипуляция в транзактном анализе Э. Берна. Конфликтогены по В.П. Шейнову и их предупреждение.
2	Раздел 2. Управление конфликтом	
1.3	Тема 3. Динамика конфликта	Этапы развития конфликта. Стратегии поведения участников в конфликте. Позитивные и негативные последствия конфликта для человека и группы.
2.3	Тема 6. Переговоры как способ разрешения конфликта	Переговоры как метод урегулирования разногласий. Позиционный торг как способ переговоров. Принципиальные (конструктивные) переговоры по Р. Фишеру и У. Юри. Стилль поведения участников конфликта по К. Томасу и Р. Килменну. Стратегия и тактика ведения переговоров

Курс практических/семинарских занятий

№	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
1	Раздел 1. Сущность и характеристики конфликта	
1.1	Тема 1. Понятие и типология конфликтов	1. Формирование и развитие конфликтологии. 2. Понятие конфликта и его признаки. 3. Причины социальных конфликтов. 4. Типология конфликтов.
1.2	Тема 2. Структура конфликта	1. Компоненты структуры конфликта. 2. Виды субъектов конфликта. 3. Искажения образа предмета, оппонента и ситуации конфликта. 4. Стилль поведения участников конфликта по К. Томасу и Р. Килменну.
2	Раздел 2. Управление конфликтом	
1.3	Тема 3. Динамика конфликта	1. Этапы развития и завершения конфликта. 2. Предконфликтная стадия. 3. Стадия открытого противоборства и эскалации конфликта. 4. Стадия завершения конфликта. 5. Послеконфликтная стадия и урегулирование отношений противников.
2.3	Тема 6. Переговоры как способ разрешения конфликта	1. Сущность процесса переговоров как способа урегулирования разногласий. 2. Характеристика переговоров методом позиционного торга. 3. Характеристика принципиальных (конструктивных) переговоров. 4. Стратегия и тактика ведения переговоров.
2.2	Тема 5. Методы управления конфликтом	1. Основные формы завершения конфликтов. 2. Картографии конфликта по Х. Корнелиусу и Ш. Фрейру.

		3. Административные методы управления конфликтом. 4. Метод последовательных реципрокных инициатив Ч. Осгуда. 5. Полевой и процессуальный подход А. Минделла.
2.1	Тема 4. Специфика конфликтов в организации	1. Причины конфликтов в организации. 2. Виды конфликтов в организации. 3. Специфика вертикальных конфликтов в организации. 4. Специфика горизонтальных конфликтов в организации. 5. Трудовой конфликт и его урегулирование.

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

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

Самостоятельная работа студентов заключается в подготовке к практическим занятиям по вопросам, вынесенным на обсуждение к каждой теме.

Кроме того, она состоит в подготовке к контрольным работам и тестированию по итогам изучения разделов дисциплины, к деловым играм, а также в решении ситуационных задач, заданных на дом.

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 ремонтировать 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.

6) 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

Основная учебная литература:

1. Цветков, В.Л. Психология конфликта: от теории к практике : учебное пособие / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02360-1. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118984> (дата обращения 20.05.2022).

Дополнительная учебная литература:

1. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты : учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2 ; Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392> (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
--------------	--