Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сорокина Екатерина Васильевна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 15.08.2025 13:22:04
Уникальный программный ключ:
4c3e1fa1eb27801ce9382c57cdbe0016eb6e676764aa42b2fad97ddccafbf85e

ЧОУ ВО «Тольяттинская академия управления»

Кафедра Управления и связей с общественностью

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Сорокина Е.В. Сорокина

08.06.2023

ФТД.В.01

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Учебная дисциплина	Управление конфликтами
По направлению подготовки	38.03.02 «Менеджмент»
Профиль (программа бакалавриата)	«Бизнес-аналитика в управленческой деятельности»
Форма обучения	Очная

Программа дисциплины рассмотрена (актуализирована) и утверждена на заседании кафедры управления и связей с общественностью

Протокол заседания № 11 от «07» июня 2023 г.

Заведующий кафедрой *Никитина Наталья Викторовна*

2023

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Рабочая программа дисциплины «Управление конфликтами» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 №970(с изменениями и дополнениями), и учебного плана направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Бизнес-аналитика в управленческой деятельности» (программа бакалавриата).

Трудоемкость дисциплины: 2 ЗЕТ / 72 академических часа, в том числе: 20 часов контактной работы и 52 часа самостоятельной работы обучающихся.

Распределение часов дисциплины по семестрам и видам занятий (по учебному плану)

Вид учебной работы		**Количество часов**								
		Всего по учебному плану	**Семестры**							
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
Контактная работа (всего):		**20**		**20**						
в том числе:										
Лекции		**4**		**4**						
Практические занятия		**12**		**12**						
Контроль самостоятельной работы (КСР)		**4**		**4**						
Самостоятельная работа (всего):		**52**		**52**						
Виды промежуточной аттестации		**зачет**		**зачет**						
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины:	**Часы:**	**72**		**72**						
	Зач. ед.:	**2**		**2**						

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель - формирование у обучающихся компетенций в области знаний о закономерностях возникновения, проявления и управления конфликтами и стрессами в организации, а также формирование практических навыков по диагностике и разрешению конфликтов.

Задачи:

– способствовать усвоению комплексных знаний в области управления конфликтами и стрессами в организации;

– ознакомить обучающихся с сущностью конфликтов и стрессов в организации: их структурой, причинами их вызывающими, динамикой, профилактикой и управлением этими явлениями;

– сформировать у обучающихся умения самостоятельно систематизировать и анализировать причины возникновения конфликтов;

– сформировать у обучающихся основы понимания механизмов управления конфликтами, усвоения навыков процедур их регулирования.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПЛАНЕ

Учебная дисциплина «Управление конфликтами» относится к дисциплинам ФТД. Факультативы части, формируемой участниками образовательных отношений. Изучение данной дисциплины базируется на материале, изученном в рамках школьной программы.

Дисциплина, при изучении которой будут использоваться знания, умения и навыки, приобретённые в результате изучения данной дисциплины, - «Управление персоналом», «Межкультурные различия и их роль в менеджменте», «Управление продажами», «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности», «Технологическая практика».

Также, прохождение обучающимися данной дисциплины поможет им в дальнейшей профессиональной деятельности.

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Результаты освоения образовательной программы (компетенции обучающихся) определяются требованиями федерального государственного образовательного стандарта по направлению. Планируемые результаты обучения по дисциплине (знания, умения, навыки) обеспечивают достижение результатов освоения образовательной программы.

Шифр и название компетенции	Индикаторы компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-5 Способен анализировать имеющиеся ресурсы и ограничения, разрабатывать перспективные планы развития организации («дорожные карты»), участвовать в разработке стратегий	**ПК-5.1** Способен анализировать имеющиеся ресурсы и ограничения, разрабатывать стратегии управления человеческими ресурсами	- ***знать*** этические нормы взаимоотношений в организации*;* способы мотивации персонала для бесконфликтных ситуаций. - ***уметь*** использовать теорию мотивации, лидерства и власти при анализе конфликтного взаимодействия; применять способы организации групповой работы на основе групповой динамики; реализовывать программы организационных изменений в части управления персоналом и урегулирования конфликтов. - ***владеть*** способами мотивации персонала для бесконфликтных ситуаций; техниками формирования организационной культуры организации.

управления человеческими ресурсами		

5. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Семестр изучения: 2

Подраздел, тема	Виды учебной работы					Промежуточная аттестация в часах	Формы текущего контроля	Формируемые компетенции
	Аудиторные занятия (в часах)			Самостоятельная работа				
	всего		КСР	в часах	формы организации самостоятельной работы			
	Лекций	Практические занятия						
Тема 1. Теоретические и практические основания курса	2	2	-	10	Повторение пройденного материала, подготовка к практической работе	-	Проверка практической работы	ПК-5.1
Тема 2. Управление внутреличностными конфликтами	-	4	-	10	Повторение пройденного материала, подготовка к практической работе	-	Проверка практической работы	ПК-5.1
Тема 3. Управление межличностными конфликтами	2	2	-	10	Повторение пройденного материала, подготовка к практической работе	-	Проверка практической работы	ПК-5.1
Тема 4. Управление организационными конфликтами	-	4	-	10	Повторение пройденного материала, подготовка к практической работе	-	Проверка практической работы	ПК-5.1
Форма промежуточной аттестации **зачет**	-	-	-	12	Подготовка к промежуточной аттестации	-	-	-
Всего	**4**	**12**	**4**	**52**		-		
	72							

6. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Теоретические и практические основания курса

Анализ основных типов конфликтов. Понятие конфликта. Основное понятие столкновения. Основные требования управления конфликтами. Понятие рефлексии, рефлексивного выхода и рефлексивного анализа. Основные инструменты рефлексивного управления.

Тема 2. Управление внутриличностными конфликтами

Понятие внутриличностного конфликта. Виды и особенности внутриличностного конфликта. Причины конфликта и его ключевое место в поиске путей его предупреждения и конструктивного разрешения. Технология управления внутриличностными конфликтами. Характеристики личностей. Основное понимания внутреннего мира.

Тема 3. Управление межличностными конфликтами

Понятие межличностных конфликтов. Основные факторы, служащие причинами и основаниями межличностных конфликтов. Существующие подходы к управлению межличностных конфликтов. Технология управления МЛК. Различные подходы управления МЛК.

Тема 4. Управление организационными конфликтами

Деятельностный подход к анализу причин организационного конфликта. Установка на реальные самоопределения в конфликтных ситуациях и участие в управлении ОК. Формальное, деятельностное и социальное представление ОК. Технология управления организационными конфликтами.

7. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ

В рамках данной учебной дисциплины обучающиеся выполняют самостоятельную работу в виде повторения пройденного материала по всем темам и подготовки, выполнение практических работ, самостоятельного изучения разделов дисциплины, повторения лекционного материала.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При изучении данной дисциплины используются следующие образовательные технологии:

Тема занятия	Вид образовательной технологии	Форма проведения занятия
Тема 1. Теоретические и практические основания курса	Традиционная технология	Лекция
		Практическая работа
Тема 2. Управление внутреличностными конфликтами	Традиционная технология	Практическая работа

Тема 3. Управление межличностными конфликтами	Интерактивная технология	Лекция
		Практическая работа
Тема 4. Управление организационными конфликтами	Традиционная технология	Практическая работа

9. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

9.1. Формы контроля по дисциплине

Текущий контроль. В процессе изучения учебной дисциплины обучающиеся выполняют практические работы. Результаты выполнения заданий являются основанием для выставления оценок текущего контроля по данной учебной дисциплине. Выполнение всех заданий является обязательным для всех обучающихся. Обучающиеся, не выполнившие в полном объеме все задания, не допускаются к сдаче зачета по данной учебной дисциплине.

Промежуточная аттестация. Для контроля усвоения обучающимися данной дисциплины учебным планом предусмотрен зачет, который проводится в форме устного опроса и выполнении практического задания.

Оценочные материалы (оценочные средства) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине представлены в фондах оценочных средств.

Промежуточная аттестация.

Список вопросов для подготовки к зачёту:

1. Сущность конфликта, его объект и предмет.
2. Основные цели и задачи конфликтологии.
3. Общие причины социальных конфликтов.
4. Социальная напряженность: общая характеристика и значение в конфликте.
5. Типология конфликтов.
6. Организационно-управленческие причины конфликтов.
7. Социально-психологические причины конфликтов.
8. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
9. Основные виды внутриличностного конфликта.
10. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
11. Конфликты во взаимодействии родителей и детей.
12. Причины конфликтов в звене «руководитель - подчиненный».
13. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.

14. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
15. Основные стадии развития классического конфликта.
16. Латентная стадия конфликта.
17. Открытая стадия конфликта.
18. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
19. Динамика различных видов конфликтов.
20. Объективные составляющие конфликта.
21. Психологические составляющие конфликта.
22. Общая характеристика стадии завершения конфликта, ее варианты и особенности.
23. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
24. Выбор модели поведения в конфликте и его основные закономерности.
25. Тактические методы разрешения конфликтов.
26. Уход от конфликта: сущность и типичное поведение.
27. Базовые тактики управления конфликтов: соперничество и приспособление.
28. Условия применения метода компромисса.
29. Условия применения метода сглаживания.
30. Формы, критерии завершения конфликтов.
31. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
32. Логика, стратегии и способы разрешения конфликтов.
33. Понятие юридического конфликта и его признаки.
34. Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции.
35. Динамика переговорного процесса.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине для инвалидов и лиц с ОВЗ предусмотрен Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

10. РЕСУРСНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ

Для проведения занятий лекционного типа по данной дисциплине используются аудитории с медиа-оборудованием (проектор, экран, ноутбук) и учебной мебелью.

Для проведения занятий семинарского типа (практических занятий) по данной дисциплине используются аудитории с учебной мебелью и медиа-оборудованием (проектор, экран, ноутбук) или компьютерные классы, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет и необходимым программным обеспечением.

Для самостоятельной работы обучающихся используется помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерами с необходимым

программным обеспечением и доступом в Интернет и электронную информационно-образовательную среду вуза.

Для проведения контроля самостоятельной работы по данной дисциплине используются аудитории с учебной мебелью и медиа-оборудованием (проектор, экран, ноутбук) или компьютерные классы, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет и необходимым программным обеспечением.

Для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по данной дисциплине используются аудитории с учебной мебелью и медиа-оборудованием (проектор, экран, ноутбук).

Перечень лицензионного программного обеспечения

№ п/п	Наименование	Тип ресурса
1	Microsoft Windows	Лицензионное соглашение Microsoft - Open Value Subscription для решений Education Solutions №V8265046 Сублицензионный договор АО «СофтЛайн Трейд» № /131 от 10.07.2020. Срок действия договора бессрочный
2	Microsoft Office	
3	Microsoft Office Visio	
4	СПС КонсультантПлюс - справочно-правовая система отечественного производства	ЛД ООО "Консультант" дог. №251/02 от 01.01.2022 Срок действия договора бессрочный
5	Антивирус Касперского отечественного производства	СЛД АО «СофтЛайн Трейд» договор №291/Tr от 28.12.2021, лицензия № 17E0-220119-110841-733-2920. Срок действия договора до 11.02.2024

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения

- СПС КонсультантПлюс - справочно-правовая система отечественного производства в свободном доступе в интернет;
- 7-Zip – архиватор;
- Google Chrome - бесплатный веб-браузер;
- Сервисы Google – облачные сервисы.

В соответствии с Положением о создании специальных условий для инвалидов и лиц с ОВЗ информационно-технологическая база образовательного процесса предусматривает использование материально-технических средств с учетом различных нозологий инвалидов и лиц с ОВЗ.

11. ЛИТЕРАТУРА

11.1. Основная литература

№ п/п	Библиографическое описание	Тип	Количество в библиотеке
1.	Козырев, Г. И. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. — 289 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5d0874f42cf221.11716895. - ISBN 978-5-8199-0934-8. - Текст : электронный. – URL: https://znanium.com/catalog/product/1913995	учебник	ЭБС
2.	Конфликтология : учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 301 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005724-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1228800	учебник	ЭБС

11.2. Дополнительная литература

1. Дмитриев, А. В. Конфликтология : учебник / А.В. Дмитриев. - 4-е изд., перераб. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2023. - 336 с. - ISBN 978-5-98281-350-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1941722

2. Решетникова, К. В. Организационная конфликтология : учебное пособие / К.В. Решетникова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 175 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-003512-3. - Текст : электронный. - URL: ttps://znanium.com/catalog/product/1836607

Периодические издания:

1. Бизнес, Менеджмент и Право [Электронный ресурс] : научно – практический журнал. – Режим доступа: T:\consultantplus\cons.exe; http://www.bmpravo.ru
2. Менеджмент в России и за рубежом [Электронный ресурс]: журнал. – Режим доступа: http://dlib.eastview.com/browse/publication/18786
3. Вестник Московского университета. Серия 14. Психология [Электронный ресурс] : науч. журнал. – Режим доступа http://dlib.eastview.com/browse/publication/9665
4. НИР. Современная коммуникативистика [Электронный ресурс] : научный журнал. – Режим доступа. - http://znanium.com/catalog.php?item=magazines

11.3. Современные профессиональные базы данных, информационные справочные

системы, электронные библиотечные системы:

1. East View Information Services : Universal Databases (универсальные базы данных) [Электронный ресурс]. – Режим доступа : https://dlib.eastview.com.
2. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа : https://elibrary.ru.
3. ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://znanium.com.
4. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/; T:\consultantplus\cons.exe.
5. ЭБ ТАУ : электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://83.234.207.58/MarcWeb2/Default.asp.

12. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение обучающимся дисциплины предполагает посещение лекций, выполнение практических заданий, выполнение заданий для самостоятельной работы. При подготовке к лекции и для выполнения самостоятельной работы обучающемуся необходимо прочитать материал предыдущей лекции, стремясь к пониманию всех понятий и утверждений.

При работе над практической работой обучающемуся следует самостоятельно проводить анализ поставленной проблемы с использованием аналитического инструментария, строить логические выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Объем практической работы не должен превышать 3-4 страниц печатного текста. Результаты запланированных в дисциплине практических работ должны быть оформлены в соответствии с требованиями Академии к оформлению текстовых документов. Выступление с докладом и устные ответы на вопросы являются элементами текущего контроля и оцениваются преподавателем. Полученные отметки учитываются при выставлении зачета.

Освоение дисциплины предполагает выполнение практических заданий (практики) во время контактной работы с преподавателем либо в часы самостоятельной работы. Все практические задания дисциплины базируются на использовании результатов реальных статистических отчетов, предоставляемых преподавателями во время занятий и размещенных в локальной сети Академии и электронной информационно-образовательной среде. Выполненные практические работы сдаются на проверку преподавателю одним из следующих способов: сохранение в электронной информационно-образовательной среде, отправка преподавателю на почтовый ящик. При

отправке преподавателю выполненной работы по почте обучающемуся следует обеспечить личную идентификацию. Как правило, в теме или тексте письма указывается курс, ФИО обучающегося, дисциплина, тема, по которой выполнена работы. Отдельные практические работы могут быть проверены преподавателем непосредственно в аудитории. Некоторые практические задания (по темам «Сравнительный анализ статистических данных», «Корреляционный анализ статистических данных», «Моделирование ключевых понятий») не могут быть сделаны только в рамках выделенного объема контактной работы (в аудитории) и «доделываются» в часы самостоятельной работы. Сдача таких работ на проверку осуществляется теми же самыми способами, что и по окончании практических занятий. Результаты проверки выполненных работ доводятся до сведения обучающегося во-время аудиторных занятий, в часы КСР, размещаются в электронной информационно-образовательной среде.

Для закрепления приобретенных знаний, умений и навыков, для развития способностей к самообучению в дисциплине предусмотрена самостоятельная работа. Самостоятельная работа может выполняться обучающимся дома или в аудиториях Академии, специально отведенных для самостоятельной работы и оснащенных необходимым техническим и программным обеспечением, доступом к ЭИОС и ЭБС. Для успешного выполнения самостоятельной работы обучающемуся рекомендуется заранее ознакомиться с перечнем заданий и графиком ее выполнения. Подготовка к лекциям и практическим занятиям с последующим участием в устном опросе предполагает: систематическое чтение конспектов лекций, учебников и источников дополнительной литературы; работу со справочниками и нормативными документами; аналитическую обработка, составление таблиц и схем для систематизации изученного материала; ответы на контрольные вопросы и составление плана и/или тезисов ответов; решение тренировочных задач. Подготовка к тестированию предполагает: чтение конспекта лекций, учебников и источников дополнительной литературы для поиска ответов на примерные вопросы теста; составление плана и/или тезисов ответов.

Для выполнения практических заданий самостоятельной работы (подготовка докладов-эссе, решение дополнительных задач) по данной дисциплине в домашних условиях (за пределами Академии) обучающемуся необходим персональный компьютер (планшет) и программный пакет Microsoft Office не ниже 10 версии. Самостоятельная работа сопровождаются методическими указаниями, размещенными в локальной сети Академии и электронной информационно-образовательной среде. Методические указания содержат формулировку задания, примерную технологию выполнения, формат сдачи выполненной работы. Преподаватель во время аудиторных занятий заранее обсуждает с обучающимися задание самостоятельной работы и порядок ее сдачи. Консультации по

выполнению самостоятельных работ, обсуждение отметок и допущенных ошибок, защита отдельных видов самостоятельных работ осуществляется во время КСР на кафедре управления и связей с общественностью или в аудитории по расписанию. Консультации преподавателя по выполнению самостоятельной работы могут осуществляться посредством асинхронного (почта, ЭИОС) и синхронного (zoom, сети) коммуникационного взаимодействия по предварительной договоренности с преподавателем. Выполняемые самостоятельные работы являются элементами текущего контроля и оцениваются преподавателем. Полученные отметки учитываются при выставлении зачета.

Формой промежуточного контроля выступает зачет. Зачет выставляются по результатам текущего контроля, которые озвучиваются на последнем очном занятии. Критерии промежуточной аттестации зачета (зачтено, не зачтено) озвучиваются преподавателем на первых занятиях по дисциплине.

13. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Разработчик:

Ишкильдина С.А., к.т.н., доцент

_____

(подпись)

Заведующий кафедрой:

Никитина Н.В., д.э.н., доцент

_____

(подпись)

Заведующий выпускающей кафедры:

Никитина Н.В., д.э.н., доцент

_____

(подпись)

Директор БИК

Балакина О.В

_____

(подпись)

Начальника ООУП

А.Ф.Финк

_____

(подпись)