

Утверждаю:

Первый проректор

Т.И.Пустовитова

« 16 » июля 2020г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.01.01 Управление конфликтами на предприятии

(указывается шифр и наименование дисциплины (модуля) по учебному плану)

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) программы Управление предприятием

Уровень высшего образования бакалавриат

Форма обучения очная, заочная

Выпускающая кафедра Экономики и общего менеджмента

Кафедра-разработчик рабочей программы Психологии

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)


Разделы рабочей программы

1. Цели освоения дисциплины (модуля)
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Структура и содержание дисциплины (модуля)
 - 3.1 Распределение трудоемкости в часах по всем видам аудиторной и самостоятельной работы обучающихся
 - 3.2 Наименование лекционных занятий
 - 3.3. Наименование лабораторного практикума
 - 3.4. Наименование практических занятий
 - 3.5. Самостоятельная работа обучающегося
 - 3.6. Дидактика дисциплины (модуля)
4. Формы контроля и оценочные средства
 - 4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
 - 4.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 4.3 Примерная тематика контрольных работ (для обучающихся ЗФО)
 - 4.4 Примерная тематика рефератов (эссе и др.)
 - 4.5 Вопросы к экзамену
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
6. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
7. Образовательные технологии
8. Специальные условия инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата) (утвержден приказом Минобрнауки России от «12» 12 2016 г. № 7)

Программу составили:


Богданов Е.Н., доктор психол. наук,
профессор



(подпись)

Заведующий кафедрой

Богданов Е.Н., доктор психол. наук,
профессор



(подпись)

Программа одобрена на заседании МК института

Председатель МК  Лебедев Н.А.

Протокол № 7 от 16 июля 2020 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью учебной дисциплины «Управление конфликтами на предприятии» является получение студентами системных знаний по предупреждению и управлению конфликтами, овладению основными навыками диагностики конфликтов, их прогнозированию, проектированию работы по минимизации негативных последствий, их коррекции, а также сформировать у студентов знания по регулированию трудовых конфликтов и обеспечению алгоритмов для минимизации их негативных последствий.

Задачи дисциплины:

–научить владению навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умению проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры;

–научить владению различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;

– изучить основные структурные элементы конфликта в организации, методы определения и оценки личностных и профессиональных компетенций при проектировании организационных коммуникаций;

– научить владению методами системного анализа причин конфликтов в организации;

– научить находить эффективные стратегические и оперативные организационно-управленческие решения при работе с персоналом в условиях конфликтных ситуаций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Б1.В.ДВ.01.01 «Управление конфликтами на предприятии»

Дисциплина «Управление конфликтами на предприятии» относится к блоку Б1 Дисциплины (модули) (вариативная часть, дисциплины по выбору).

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

<i>Коды компетенций</i>	<i>Название компетенций</i>	<i>Планируемые результаты освоения образовательной программы</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине</i>
1	2	3	4
Профессиональные компетенции			
ПК-1	Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для	Знать: современные теории мотивации, лидерства и власти; - процессы групповой динамики и основные принципы командообразования; - основы формирования эффективных межкультурных отношений в менеджменте	Пороговый уровень: Знать: процессы групповой динамики и основные принципы командообразования (З.1) Уметь: эффективно организовывать групповую работу на основе полученных знаний (У.1) Повышенный уровень: Знать: основы формирования

	организации		эффективных межкультурных
1	2	3	4
	<p>групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</p>	<p>Уметь: - эффективно организовывать групповую работу на основе полученных знаний; - решать оперативные и стратегические управленческие задачи с использованием основных теорий мотивации, лидерства, власти; - проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</p> <p>Владеть: современными технологиями управления персоналом, включая применение теорий мотивации, лидерства и власти на практике; - навыками анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций; - способностью эффективно выполнять управленческие функции в межкультурной среде; - методами диагностики организационной культуры промышленного предприятия на основе аудита человеческих ресурсов; - способностью находить эффективные стратегические и оперативные организационно-управленческие решения при работе с персоналом</p>	<p>отношений в менеджменте (3.2)</p> <p>Уметь: проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (У.2)</p> <p>Владеть: навыками анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций (В.1); способностью эффективно выполнять управленческие функции в межкультурной среде (В.2); методами диагностики организационной культуры промышленного предприятия на основе аудита человеческих ресурсов (В.3); способностью находить эффективные стратегические и оперативные организационно-управленческие решения при работе с персоналом (В.4)</p>
ПК-2	<p>Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных</p>	<p>Знать: - современные технологии управления персоналом, концепции построения мотивационных программ работников в соответствии с целями организации, включая нематериальные виды и формы мотивации; - основы общей и социальной психологии, социологии и психологии труда, этики</p>	<p>Пороговый уровень: Знать: основы общей и социальной психологии, социологии и психологии труда, этики делового общения (3.1); закономерности зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня в трудовом коллективе (3.2); Уметь: работать в коллективе, выстраивать эффективные</p>

	технологий	делового общения;	коммуникации с коллегами и
1	2	3	4
	управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде	<ul style="list-style-type: none"> - закономерности зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня в трудовом коллективе; - методы определения и оценки личностных и профессиональных компетенций при проектировании организационных коммуникаций <p>Уметь:- работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством, моделировать поведение персонала;</p> <ul style="list-style-type: none"> - четко определять критерии и уровни удовлетворенности персонала предприятия; - обеспечивать единоначалие и коллегиальность в обсуждении и решении вопросов, материальных и моральных стимулов повышения эффективности производства, применение принципа материальной заинтересованности и ответственности каждого работника за индивидуальные результаты работы, а также всего коллектива; - развивать творческую инициативу работников в межкультурной среде, координируя их деятельность в рамках структурных подразделений; - анализировать предложения и принимать обоснованные решения по оплате труда подчиненных с учетом их личного вклада в общие результаты работы с целью избегания конфликтных ситуаций в коллективе; - согласовывать мероприятия адаптации и стажировки персонала с возможностями 	<p>руководством, моделировать поведение персонала (У.1); четко определять критерии и уровни удовлетворенности персонала предприятия (У.2); развивать творческую инициативу работников в межкультурной среде, координируя их деятельность в рамках структурных подразделений (У.3);</p> <p>Владеть: методами управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой (В.1);</p> <p>Повышенный уровень: Знать: методы определения и оценки личностных и профессиональных компетенций при проектировании организационных коммуникаций (3.3); Уметь: анализировать предложения и принимать обоснованные решения по оплате труда подчиненных с учетом их личного вклада в общие результаты работы с целью избегания конфликтных ситуаций в коллективе (У.4); согласовывать мероприятия адаптации и стажировки персонала с возможностями технологического процесса, внедрять системы вовлечения работников в корпоративную культуру, воспитания персонала в соответствие с корпоративными ценностями предприятия (У.5); Владеть: навыками определения и анализа внутренних коммуникаций персонала, методами решения кадровых проблем и трудовых конфликтов (В.2); навыками управления</p>

		технологического процесса,	дисциплиной труда, применения
1	2	3	4
		<p>внедрять системы вовлечения работников в корпоративную культуру, воспитания персонала в соответствие с корпоративными ценностями предприятия</p> <p>Владеть: - методами управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками определения и анализа внутренних коммуникаций персонала, методами решения кадровых проблем и трудовых конфликтов; - навыками управления дисциплиной труда, применения к работникам мер поощрения и дисциплинарного взыскания при разрешении конфликтных ситуаций; - навыками организации и проведения культурно-массовых и спортивно-оздоровительных корпоративных мероприятий в соответствии с социальной политикой в отношении персонала для поддержания межличностных коммуникаций 	<p>к работникам мер поощрения и дисциплинарного взыскания при разрешении конфликтных ситуаций (В.3);</p> <p>навыками организации и проведения культурно-массовых и спортивно-оздоровительных корпоративных мероприятий в соответствии с социальной политикой в отношении персонала для поддержания межличностных коммуникаций (В.4)</p>

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

3.1 Распределение трудоемкости в часах по всем видам аудиторной и самостоятельной работы обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часов.

№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы ОФО/ЗФО						Всего часов
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРО	Катт*	Формы контроля	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Теоретические аспекты анализа конфликтов на предприятии	18/2	20/2	-	39/63,5	-	-	77/67,5
2	Алгоритмы управления конфликтами на предприятии	18/2	16/2	-	32,8/63,5	-	-	66,8/67,5
-	Экзамен 2семестр (ОФО) / 2 курс, 4 семестр (ЗФО)	-	-	-	-	0,2/0,2	-/8,8	0,2/9
ИТОГО		36/4	36/4	-	71,8/127	0,2/0,2	-/8,8	144/144

Примечание: *Катт – контактная работа (аттестация).

3.2 Наименование лекционных занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Объем, часов ОФО/ЗФО	Тема лекции
1	2	3	4
1	Теоретические аспекты анализа конфликтов на предприятии	2/1	Тема 1.1. Содержание дисциплины «Управление конфликтами на предприятии». Использование основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач в области управления конфликтами на предприятии
		2/0	Тема 1.2 Основные структурные элементы конфликта в организации
		4/0	Тема 1.3 Системный анализ причин конфликтов в организации
		4/1	Тема 1.4 Типология конфликтов в организации
		2/0	Тема 1.5 Динамика развития конфликтов в организации
		4/0	Тема 1.6 Методы изучения конфликтов в организации
2	Алгоритмы управления конфликтами на предприятии	4/0	Тема 2.1 Формы управления конфликтами в организации
		4/1	Тема 2.2 Способы управления конфликтами в организации

1	2	3	4
		2/0	Тема 2.3 Правовые алгоритмы управления конфликтами в организации
		2/0	Тема 2.4 Социально-психологические алгоритмы управления конфликтами в организации
		4/1	Тема 2.5. Способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом
		2/0	Тема 2.6 Роль руководителя в управлении конфликтами в организации
2 семестр (ОФО) / 2 курс, 4 семестр (ЗФО)			-
Итого		36/4	-

3.3 Наименование лабораторного практикума

Лабораторный практикум не предусмотрен рабочим учебным планом.

3.4 Наименование практических занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Объем, часов ОФО/ЗФО	Тема практического занятия
1	2	3	4
1	Теоретические аспекты анализа конфликтов на предприятии	2/1	Тема 1.1. Содержание дисциплины «Управление конфликтами на предприятии». Использование основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач в области управления конфликтами на предприятии
		2/0	Тема 1.2 Основные структурные элементы конфликта в организации
		4/0	Тема 1.3 Системный анализ причин конфликтов в организации
		4/0	Тема 1.4 Типология конфликтов в организации
		4/0	Тема 1.5 Динамика развития конфликтов в организации
		4/0	Тема 1.6 Методы изучения конфликтов в организации
2	Алгоритмы управления конфликтами на предприятии	2/0	Тема 2.1 Формы управления конфликтами в организации
		4/0	Тема 2.2 Способы управления конфликтами в организации
		2/0	Тема 2.3 Правовые алгоритмы управления конфликтами в организации
		2/0	Тема 2.4 Социально-психологические алгоритмы управления конфликтами в организации

1	2	3	4
		2/1	Тема 2.5. Способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом
		4/2	Тема 2.6 Роль руководителя в управлении конфликтами в организации
2 семестр (ОФО) / 2 курс, 4 семестр (ЗФО)		-	-
Итого		36/4	-

3.5 Самостоятельная работа обучающегося

Раздел дисциплины	№ п/п	Вид СРО	Трудоемкость, часов, ОФО/ЗФО
1	2	3	4
Теоретические аспекты анализа конфликтов на предприятии	1	подготовка к лекционным занятиям	4/10
	2	подготовка к практическим занятиям	8/10
	3	решение тестовых заданий	5/12
	4	подготовка докладов	10/14
	5	самостоятельное изучение материалов тем	12/17,5
Итого			39/63,5
Алгоритмы управления конфликтами на предприятии	1	подготовка к лекционным занятиям	4/8
	2	подготовка к практическим занятиям	6/10
	3	решение тестовых заданий	4/6
	4	подготовка докладов	5/10
	5	самостоятельное изучение материалов тем	3,8/19,5
	6	решение кейс-методов	10/10
Итого			32,8/63,5
		Итого:	71,8/127
		Подготовка к экзамену	-/8,8
Всего СРО			71,8/135,8

3.6 Дидактика дисциплины (модуля)

Раздел 1. Теоретические аспекты анализа конфликтов на предприятии.

Тема 1.1. Содержание дисциплины «Управление конфликтами на предприятии». Использование основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач в области управления конфликтами на предприятии

Структура дисциплины «Управление конфликтами на предприятии». Предмет, объект. История формирования и развития. Основные понятия, методы, связь с другими дисциплинами. Использование основных теорий мотивации, лидерства и власти для

решения стратегических и оперативных управленческих задач в области управления конфликтами на предприятии

Тема 1.2. Основные структурные элементы конфликта в организации.

Содержание и структура понятия «конфликт». Стадии развития конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, конфликт, стадия разрешения конфликта и послеконфликтная ситуация. Действующие лица в конфликте.

Тема 1.3. Системный анализ причин конфликтов в организации.

Объект и причины конфликта. Гомеостатический и метеостатический баланс. Типология причин конфликта в организации: объективные и субъективные, первичные и производные, главные и второстепенные, истинные и вымышленные. Повод и провокация. Основные причины конфликта в российских организациях.

Системный подход при анализе причин конфликта в организации.

Тема 1.4. Типология конфликтов в организации.

Классификация конфликтов в организации в зависимости от: сферы возникновения, по отношению к иерархической структуре, по отношению к субъекту, количества конфликтующих сторон, по последствиям, по отношению к объекту конфликта, по управляемости, по степени осознанности, по возможности установления причин конфликта.

Тема 1.5. Динамика развития конфликтов в организации.

Стадии формирования и эскалация конфликта в организации. Предконфликтная ситуация, основные ее характеристики. Возможности управления конфликтами на стадии предконфликтной ситуации.

Уровень толерантности и стадия преодоления «порога терпимости». Возникновение «точки бифуркации» в конфликте. Инцидент и переход в конфликт. Взаимосвязь «порога терпимости», «точки бифуркации» и инцидента.

Стадия разрешения конфликта. Особенности изменения напряженности на стадии разрешения. Затяжные конфликты, их специфика.

Послеконфликтная стадия. Необходимость использования социально-психологических ресурсов на стадии послеконфликтной ситуации.

Тема 1.6. Методы изучения конфликтов в организации.

Методы сбора и обработки информации для анализа и управления конфликтами в организации. Основные методы сбора информации: наблюдение, анализ документов, опрос, метод case-study, экспертная оценка, имитационный метод.

Методы анализа конфликтологической информации: статистический метод, системный анализ, исторический анализ, компаративный анализ.

Раздел 2. Алгоритмы управления конфликтами в организации.

Тема 2.1. Формы управления конфликтами в организации.

Основные формы управления конфликтами в организации: профилактика, разрешение, подавление и манипулирование. Связь форм управления конфликтами и устранения причин конфликта в организации.

Тема 2.2. Способы управления конфликтами в организации.

Методы и способы управления конфликтами в организации – общее и отличие. Основные способы управления конфликтами в организации: организационный, правовой, социально-психологический, экономический, политический, социокультурный, силовой. Их взаимосвязь и ограниченность в применении. Обоснование актуальности применения тех или иных способов управления конфликтами.

Тема 2.3. Правовые алгоритмы управления конфликтами в организации.

Основные правовые институты управления конфликтами в организации. Комиссия по трудовым спорам как основной орган управления конфликтами в организации. Роль третейских, мировых и гражданских судов в правовом регулировании конфликтов в

организации. Инспекция труда как система по надзору и контролю за соблюдением трудового законодательства.

Примирительная комиссия. Трудовой арбитраж. Посредник, государственные органы по урегулированию коллективных трудовых споров. Роль профсоюзов в защите интересов наемного труда. Союз промышленников и предпринимателей как институт по защите интересов работодателей.

Тема 2.4. Социально-психологические алгоритмы управления конфликтами в организации.

Основные социально-психологические ресурсы управления конфликтами в организации. Манипуляция и противодействие манипуляции.

Модели поведенческих реакций по К. Томасу. Интерактивные аспекты управления конфликтами в коллективе.

Сложные комбинационные ходы в конфликтном противостоянии. Их использование в управление конфликтами

Тема 2.5. Способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом

Роль организационных ресурсов в управлении конфликтами. Основные организационные причины конфликтов. Совершенствование рабочих мест и распределения задач методом эффективного проектирования и создания рабочих мест. Делегирование полномочий. Использование нестандартных методов по организационному управлению конфликтами. Способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом

Тема 2.6. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации.

Основные стили управления руководителем конфликтами в организации: авторитарный, демократический, патриархальный, попустительский и бюрократический стили управления конфликтами в организации. Личность руководителя и стиль управления конфликтами.

Ориентация руководителем на интересы работы и персонала при управлении конфликтными ситуациями в организации. Эгоцентризм и степень ориентации руководителем на свои интересы и авторитет. Принятие решений руководителем на бессознательном уровне.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Промежуточная аттестация по результатам семестра по дисциплине проходит в форме экзамена.

Контроль за усвоением теоретических знаний и практических навыков (текущий контроль) осуществляется преподавателями при проверке умения анализировать научные теории, аргументировано отстаивать свою точку зрения; в ходе решения практических заданий, ситуационных задач, кейс-методов, при защите докладов на практических занятиях, дискуссий, проверке самостоятельной работы обучающегося.

Фонд оценочных средств разработан и утвержден протоколом заседания кафедры.

4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), дисциплины ¹	Контролируемые компетенции	Контролируемые результаты обучения: знания, умения, навыки	Формы и методы контроля	
				Вид фонда оценочных средств ²	Форма контроля ³
1	2	3	4	5	6
1	Раздел 1. Тема 1.1-1.6	ПК-1	З.1, З.2 У.1, В.1, В.2	Приложение 1 ФОСД (оценочные средства текущего контроля успеваемости). Планы практических занятий к темам 1.1-1.6. Комплект заданий для СР к темам 1.1-1.6	Проверка заданий для СРО, дискуссия и подготовка докладов по вопросам плана практических занятий
2	Раздел 2. Тема 2.1-2.6	ПК-1	У.1, У.2 В.3, В.4	Приложение 1 ФОСД (оценочные средства текущего контроля успеваемости). Планы практических занятий к темам 2.1-2.6. Комплект заданий для СР к темам 2.1-2.6. Комплект заданий кейс-метода по теме 2.6.	Проверка заданий для СРО, дискуссия и подготовка докладов по вопросам плана практических занятий, решение кейс-метода
		ПК-2	З.1, З.2, З.3 У.1, У.2, У.3, У.4, У.5 В.1, В.2, В.3, В.4		

4.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели оценивания	Критерии оценивания		
	Достаточный уровень (удовлетворительно)	Средний уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
1	2	3	4
ПК-1 Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры			
Знать:	процессы групповой динамики и основные принципы командообразования	процессы групповой динамики и основные принципы командообразования	процессы групповой динамики и основные принципы командообразования; основы формирования эффективных межкультурных отношений в менеджменте

1	2	3	4
Уметь:	эффективно организовывать групповую работу на основе полученных знаний	эффективно организовывать групповую работу на основе полученных знаний	процессы групповой динамики и основные принципы командообразования; проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры
Владеть:	навыками анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций;	навыками анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций; способностью эффективно выполнять управленческие функции в межкультурной среде; методами диагностики организационной культуры промышленного предприятия на основе аудита человеческих ресурсов;	навыками анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций; способностью эффективно выполнять управленческие функции в межкультурной среде; методами диагностики организационной культуры промышленного предприятия на основе аудита человеческих ресурсов; способностью находить эффективные стратегические и оперативные организационно-управленческие решения при работе с персоналом
ПК-2 Владение 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:	основы общей и социальной психологии, социологии и психологии труда, этики делового общения; закономерности зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня в трудовом коллективе;	основы общей и социальной психологии, социологии и психологии труда, этики делового общения; закономерности зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня в трудовом коллективе;	основы общей и социальной психологии, социологии и психологии труда, этики делового общения; закономерности зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня в трудовом коллективе; методы определения и оценки личностных и профессиональных компетенций при проектировании организационных коммуникаций;
Уметь:	работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством, моделировать поведение персонала; четко определять	работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством, моделировать поведение персонала; анализировать	работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством, моделировать поведение персонала; четко определять критерии и уровни удовлетворенности персонала предприятия; развивать творческую

1	2	3	4
	<p>критерии и уровни удовлетворенности персонала предприятия; развивать творческую инициативу работников в межкультурной среде, координируя их деятельность в рамках структурных подразделений;</p>	<p>предложения и принимать обоснованные решения по оплате труда подчиненных с учетом их личного вклада в общие результаты работы с целью избегания конфликтных ситуаций в коллективе;</p>	<p>инициативу работников в межкультурной среде, координируя их деятельность в рамках структурных подразделений; анализировать предложения и принимать обоснованные решения по оплате труда подчиненных с учетом их личного вклада в общие результаты работы с целью избегания конфликтных ситуаций в коллективе; согласовывать мероприятия адаптации и стажировки персонала с возможностями технологического процесса, внедрять системы вовлечения работников в корпоративную культуру, воспитания персонала в соответствии с корпоративными ценностями предприятия;</p>
<p>Владеть:</p>	<p>методами управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой;</p>	<p>методами управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой; навыками определения и анализа внутренних коммуникаций персонала, методами решения кадровых проблем и трудовых конфликтов</p>	<p>методами управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой; навыками определения и анализа внутренних коммуникаций персонала, методами решения кадровых проблем и трудовых конфликтов; навыками управления дисциплиной труда, применения к работникам мер поощрения и дисциплинарного взыскания при разрешении конфликтных ситуаций; навыками организации и проведения культурно-массовых и спортивно-оздоровительных корпоративных мероприятий в соответствии с социальной политикой в отношении персонала для поддержания межличностных коммуникаций</p>

4.3 Примерная тематика контрольных работ (для обучающихся ЗФО)

Контрольная работа не предусмотрена рабочим учебным планом.

4.4 Примерная тематика рефератов (эссе и др.)

Реферат (эссе и др.) не предусмотрен рабочим учебным планом.

4.5 Вопросы к экзамену

1. Использование основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач в области управления конфликтами на предприятии
2. Способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом
3. Предмет, объект. История формирования и развития. Основные понятия, методы, связь с другими дисциплинами.
4. Дайте определение понятиям «лидерство» и «руководство».
5. Этапы и методы принятия решений.
6. Модель оптимального управленческого решения.
7. Дайте развернутое определение «стиль лидерства».
8. Назовите и охарактеризуйте основные стили лидерства.
9. Факторы эффективности лидерского стиля.
10. Дайте определение команде.
11. Какие задачи решает команда?
12. Обозначьте функции команды.
13. Что такое управление командой?
14. Какие виды команд вы знаете?
15. Значение командного управления в организации.
16. Обозначьте нормы и стандарты командного управления?
17. Как построить команду?
18. В чем смысл управления командой?
19. Дайте определение малой группы и ее характеристику.
20. Каковы причины формирования групп на предприятии.
21. Охарактеризуйте стадии развития группы в организации.
22. В чем заключается диагностика стадий развития группы в организации?
23. Какие модели взаимодействия в малой группе Вы знаете?
24. Дайте характеристику моделей коммуникации «круг», «штурвал», «цепь», «игрек», «тент», «палатка», «дом», «паутина».
25. Каковы основания и последствия групповой сплоченности членов групп?
26. Типология организационной культуры по признакам власти, роли, задачи, личности.
27. Формирование, поддержание и развитие организационной культуры. Изменение организационной культуры.
28. Влияние организационной культуры на результативность и эффективность организации.
29. Конфликт и культура.
30. Социологический подход к конфликту.
31. Предмет, объект, задачи конфликтологии.

32. Типология конфликтов.
33. Возникновение и развитие конфликтологии. Конфликтология в России.
34. Анализ конфликтной ситуации.
35. Профилактика конфликтов в организациях.
36. Постфрейдистские концепции и конфликт.
37. Сотруднический стиль разрешения конфликта.
38. Процесс развития конфликта.
39. Стратегии обострения конфликта.
40. Причины и стимулы конфликта. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликта.
41. Управление конфликтами.
42. Возрастные различия и конфликт. Кризис возраста.
43. Искусство ведения переговоров. Требования к участникам переговоров.
44. Конфликтные личности.
45. Стратегия движения к согласию.
46. Критическая масса конфликта.
47. Фрейдистский подход конфликтологии.
48. Характерологические различия и конфликт.
49. Техника ведения переговоров.
50. Особенности межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных, внутриличностных и межгрупповых конфликтов.
51. Функции медиатора по разрешению конфликтов.
52. Стратегии «ДО» и «ПОСЛЕ» возникновения конфликтов.
53. Стратегия «Работа с лидерами конфликтов».
54. Диагностика конфликта.
55. Торговый стиль управления конфликтом.
56. Конфликтные паттерны в транзактной психологии.
57. Стратегии поведения в конфликте.
58. Конфликт и манипуляция.
59. Анатомия конфликта, его структурные элементы.
60. Основные типы конфликтов в организациях.
61. Гендерные различия как фактор возникновения конфликтов.
62. Цена конфликта. Выигрыш и проигрыш.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература:

1. Ильиных, С. А. Управление конфликтами : учебное пособие / С. А. Ильиных. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2015. — 283 с. — ISBN 978-5-7014-0712-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87174.html>
2. Светлов, В. А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях : учебное пособие / В. А. Светлов. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4486-0444-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79819.html>
3. Семенов В.А. История и теория институтов конфликто разрешения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Семенов В.А., Милецкий В.П.— Электрон. текстовые

данные.— Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2020.— 237 с.— Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/90170.html>.— ЭБС «IPRbooks»

б) дополнительная литература:

1. Краянский, А. Ю. Философия конфликта : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по гуманитарно-социальным специальностям / А. Ю. Краянский. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 55 с. — ISBN 978-5-238-02433-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81583.html>

2. Скибицкий Э.Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Скибицкий Э.Г., Китова Е.Т.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2019.— 196 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/98822.html>.— ЭБС «IPRbooks»

в) перечень электронных библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов (современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем), лицензионного программного обеспечения:

Электронно-библиотечная система	
IPRBooks (http://www.iprbookshop.ru)	Договор от 07.09.2020 г. №7076/20
Электронные образовательные ресурсы (современные профессиональные базы данных)	
Министерство экономического развития Российской Федерации - economy.gov.ru	Свободный доступ
Федеральный образовательный портал ЭСМ – ЭКОНОМИКА. СОЦИОЛОГИЯ. МЕНЕДЖМЕНТ - ecsocman.hse.ru	Свободный доступ
Economicus.Ru – интернет ресурс по экономике, менеджменту и финансам - economicus.ru	Свободный доступ
Департамент экономической политики и развития города Москвы - https://www.mos.ru/depr	Свободный доступ
«Научная электронная библиотека» - elibrary.ru	Свободный доступ
Adobe Reader	Свободный доступ
Современная профессиональная база данных «Гарант»	ООО «Гарант-Созидание» Договор от 07.12.2020г. № СЦ10/330379/21
Современная профессиональная база данных «Консультант Плюс»	АО «ГЛС-ГРУПП» Договор от 22.11.2018г. № 39/6ОП/Н/ОВК-Ф
Электронные образовательные ресурсы (информационные справочные системы)	
Информационная справочная система «Гарант»	ООО «Гарант-Созидание» Договор от 07.12.2020г. № СЦ10/330379/21
Информационная справочная система «Консультант Плюс»	АО «ГЛС-ГРУПП» Договор от 22.11.2018г. № 39/6ОП/Н/ОВК-Ф
Лицензионное программное обеспечение	
Microsoft Office 2010	Договор от 29.08.2014г. № 64017963

Windows 7 HomeMultiLanguage 64	Договор от 21.03.2011г. № 48267127
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	ООО "АБИСОФТ" Договор от 12.03.2019г. № ЕЕА120319/1-3
ПО SunRav WEB Class	ИП Сунгатулин Р.Т. Лицензионный договор от 27.06.2017 № БН
Линко V8.0 Программное обеспечение для лингафонного кабинета	ООО «Линко» Договор от 11.03.2014 г. № 0803
Линко V8.2 Программное обеспечение для лингафонного кабинета	ООО «Линко» Договор от 28.07.2014 г. № 4307

г) методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля):

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся при подготовке к занятиям проводимым в интерактивной форме обучения по направлениям подготовки: 38.03.01 Экономика, 38.03.02 Менеджмент 37.03.01 Психология, 40.03.01 Юриспруденция, 38.04.01 Экономика, Авторы сост./ Е.Н. Богданов, И.Н. Болдырева, И.В. Новоженина- Москва: МИЭПП,2020г.

2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по направлениям подготовки: 38.03.01 Экономика, 38.03.02 Менеджмент 37.03.01 Психология, 40.03.01 Юриспруденция, 38.04.01 Экономика, Авторы сост./ Е.Н. Богданов, И.Н. Болдырева, И.В. Новоженина, Пец О.И. Распорова О.А.- Москва: МИЭПП,2020г.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Управление конфликтами на предприятии» включает в себя:

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	2
«Лаборатория вычислительных машин и сетей для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ) и итоговой аттестации»	Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), колонка для воспроизведения звука (1 шт.), системный блок (10 шт.), монитор (10 шт.), клавиатура (10 шт.), компьютерная мышь (10 шт.), принтер HP LaserJet – 1 шт., ноутбук Lenovo - 1шт. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации.
«Аудитория для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)»	Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), колонки для воспроизведения звука - 2 шт., проектор NEC -1 шт., принтер HP LaserJet – 1 шт., роутер Xiaomi – 1шт., ноутбук Lenovo-1 шт. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации
«Аудитория для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)»	Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), колонка для воспроизведения звука - 1 шт., ноутбук Lenovo-1 шт., принтер HP LaserJet – 1 шт., роутер Xiaomi – 1шт. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации

курсовых работ)»	
«Лаборатория вычислительных машин и сетей для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)»	Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), колонка для воспроизведения звука (1 шт.), наушники (20 шт.), системный блок (20 шт.), монитор (20 шт.), клавиатура (20 шт.), компьютерная мышь (20 шт.), принтер HP LaserJet – 1 шт., сетевой маршрутизатор – 1шт., роутер Xiaomi – 1шт., проектор SANYO-1 шт., ноутбук Lenovo - 1шт. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации.
«Лаборатория вычислительных машин и сетей для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)»	Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), колонка для воспроизведения звука (1 шт.), системный блок (15 шт.), монитор (15 шт.), клавиатура (15 шт.), компьютерная мышь (15 шт.), принтер HP LaserJet – 1 шт., ноутбук Lenovo - 1шт., проектор NEC – 1шт.. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации.
«Лаборатория вычислительных машин и сетей для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)»	Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), колонки для воспроизведения звука - 2 шт., ноутбуки Lenovo-11 шт., проектор NEC -1 шт., принтер HP LaserJet – 1 шт., роутер Xiaomi – 1шт. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации
«Лаборатория вычислительных машин и сетей для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)»	Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), колонка для воспроизведения звука - 1 шт., ноутбуки Samsung-11 шт., проектор NEC -1 шт., принтер HP LaserJet – 1 шт., роутер TP-Link – 1шт. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации
«Лаборатория вычислительных машин и сетей для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)»	Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), колонка для воспроизведения звука - 1 шт., системный блок (8 шт.), монитор (8 шт.), клавиатура (8 шт.), компьютерная мышь (8 шт.), ноутбук Lenovo – 1 шт., проектор BENQ - 1 шт., принтер HP LaserJet – 1., роутер Xiaomi – 1шт. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации
«Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования»	Стол, стулья, стеллаж, 2 персональных компьютера (монитор, системный блок, мышь, клавиатура), сетевое оборудование (сетевые коммутаторы, роутер), сервер (монитор, системный блок, мышь, клавиатура), набор инструментов для профилактического обслуживания учебного оборудования (крепеж, отвертки, плоскогубцы, ножницы), изолента, дрель, паяльник и паяльные принадлежности (олово, канифоль), набор кабелей (силовые кабели, Ethernet-кабели), комплектующие для персональных компьютеров (жесткие диски, видеокарты, процессоры, блоки питания, клавиатуры).
«Помещение для самостоятельной работы»	Комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), системные блоки, мониторы, клавиатуры, компьютерные мыши. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации.

Специальные помещения укомплектованы:

- специализированной мебелью: учебные парты, стулья, стол преподавателя;
- техническими средствами обучения: проектор, экран, компьютер.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Активные и интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Управление конфликтами на предприятии»: решение кейс-метода.

Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий:

Наименование тем	Используемые интерактивные образовательные технологии
ОФО – 2 ч./ ЗФО – 2 ч.	
Тема 2.6 Роль руководителя в управлении конфликтами в организации	Решение кейс-метода (ОФО- 2 ч./ ЗФО – 2 ч.)

8. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ИНВАЛИДАМ И ЛИЦАМ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Специальные условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее - обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утвержденных Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование при необходимости адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего необходимую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Обучение в рамках учебной дисциплины обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется институтом с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Обучение по учебной дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

В целях доступности обучения по дисциплине обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- наличие альтернативной версии официального сайта института в сети «Интернет» для слабовидящих;

- весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске.

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

- обеспечение возможности выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-проводника, к зданию института.

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- наличие микрофонов и звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (аудиоколонки);

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений).

Перед началом обучения могут проводиться консультативные занятия, позволяющие обучающимся с ограниченными возможностями адаптироваться к учебному процессу.

В процессе ведения учебной дисциплины профессорско-преподавательскому составу рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в учебной группе.

Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и другое). При необходимости предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.