

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Вятский государственный университет»
(ВятГУ)
г. Киров

Утверждаю
Директор/Декан Соболева О. Н.



Номер регистрации
РПД_3-38.03.03.01_2018_93523
Актуализировано: 30.03.2021

Рабочая программа дисциплины
Управление конфликтами в организации

	наименование дисциплины
Квалификация выпускника	Бакалавр пр.
Направление подготовки	38.03.03 шифр
	Управление персоналом наименование
Направленность (профиль)	3-38.03.03.01 шифр
	Управление персоналом организации наименование
Формы обучения	Заочная, Очная наименование
Кафедра-разработчик	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование
Выпускающая кафедра	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование

Сведения о разработчиках рабочей программы дисциплины

Юхнева Нина Андреевна

ФИО

Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины	Формирование знаний, умений и навыков по управлению конфликтами в организации
Задачи дисциплины	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование знаний о понятии конфликта в организации как целостной динамической системе 2. Изучение сущности, видов и источников конфликтных ситуаций в организации. 3. Формирование знаний о типологии управления конфликтами в организации 4. Формирование умений и навыков в деятельности по разрешению конфликтов

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

Компетенция ПК-1

знанием основ разработки и реализации концепции управления персоналом, кадровой политики организации, основ стратегического управления персоналом, основ формирования и использования трудового потенциала и интеллектуального капитала организации, отдельного работника, а также основ управления интеллектуальной собственностью и умение применять их на практике

Знает	Умеет	Владеет
методы управления конфликтами; методы оценки последствий возникновения конфликтов	разрабатывать и реализовать концепцию управления персоналом. направленную на минимизацию конфликтов	методами управления конфликтами; методами и приемами построения эффективной кадровой политики, направленной на минимизацию конфликтов

Компетенция ОПК-9

способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)

Знает	Умеет	Владеет
виды и причины конфликтов в рамках осуществления делового общения	осуществлять деловое общение команды с учетом минимизации возникновения конфликтных ситуаций	навыками безконфликтного делового общения

Структура дисциплины
Тематический план

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Шифр формируемых компетенций
1	Конфликт как социальное явление	ОПК-9, ПК-1
2	Конфликты в организации	ОПК-9, ПК-1
3	Типология управления конфликтами в организации	ОПК-9, ПК-1
4	Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	ОПК-9, ПК-1

Формы промежуточной аттестации

Зачет	Не предусмотрен (Очная форма обучения) Не предусмотрен (Заочная форма обучения)
Экзамен	7 семестр (Очная форма обучения) 6 семестр (Заочная форма обучения)
Курсовая работа	Не предусмотрена (Очная форма обучения) Не предусмотрена (Заочная форма обучения)
Курсовой проект	Не предусмотрена (Очная форма обучения) Не предусмотрена (Заочная форма обучения)

Трудоемкость дисциплины

Форма обучения	Курсы	Семестры	Общий объем (трудоемкость)		Контактная работа, час	в том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час				Самостоятельная работа, час	Курсовая работа (проект), семестр	Зачет, семестр	Экзамен, семестр
			Часов	ЗЕТ		Всего	Лекции	Семинарские, практические занятия	Лабораторные занятия				
Очная форма обучения	4	7	144	4	75	40	20	20	0	69			7
Заочная форма обучения	3	5, 6	144	4	12.5	10	4	6	0	131.5			6

Содержание дисциплины

Очная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
Раздел 1 «Конфликт как социальное явление»		31.00
Лекции		
Л1.1	Теоретические основы управления конфликтами	2.00
Л1.2	Конфликт как целостная динамическая система	1.00
Л1.3	Структура и динамика конфликта	1.00
Л1.4	Межличностные аспекты социального конфликта	2.00
Семинары, практические занятия		
П1.1	Эволюция научных взглядов на конфликт	1.00
П1.2	Сущность, виды, функции конфликта	1.00
П1.3	Анализ конфликтной ситуации: составление карты конфликта	2.00
П1.4	Типы конфликтных личностей	1.00
Самостоятельная работа		
С1.1	Разработка докладов и презентаций по курсу	10.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	10.00
Раздел 2 «Конфликты в организации»		39.00
Лекции		
Л2.1	Сущность и виды конфликтных ситуаций в организации	1.00
Л2.2	Источники конфликтов в организации	1.00
Л2.3	Социальные группы как источник конфликтов	1.00
Л2.4	Методы исследования конфликтов	1.00
Л2.5	Диагностика причин конфликта и конфликтных качеств личности	1.00
Семинары, практические занятия		
П2.1	Организационные и производственные конфликты	2.00
П2.2	Трудовые и инновационные конфликты	2.00
П2.3	Причины и предпосылки организационных конфликтов	2.00
Самостоятельная работа		
С2.1	Разработка докладов и презентаций по курсу	6.00
С2.2	Разработка сценариев по теме "Конфликты в организации"	12.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	10.00
Раздел 3 «Типология управления конфликтами в организации»		47.00
Лекции		
Л3.1	Конфликтное взаимодействие	2.00
Л3.2	Алгоритмы деятельности по разрешению конфликтов	2.00
Л3.3	Технологии регулирования конфликта	2.00
Л3.4	Рассмотрение и разрешение индивидуальных трудовых споров	1.00

ЛЗ.5	Коллективные трудовые споры	1.00
ЛЗ.6	Переговорный процесс	1.00
Семинары, практические занятия		
ПЗ.1	Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии	1.00
ПЗ.2	Этапы регулирования конфликта	1.00
ПЗ.3	Разрешение трудовых споров в организации и в судах	2.00
ПЗ.4	Порядок разрешения коллективного трудового спора	2.00
ПЗ.5	Забастовка как способ поведения работников в трудовом конфликте	1.00
ПЗ.6	Технологии медитации в переговорном процессе	2.00
Самостоятельная работа		
СЗ.1	Разработка докладов и презентаций по курсу	16.50
Контактная внеаудиторная работа		
КВРЗ.1	Контактная внеаудиторная работа	12.50
Раздел 4 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»		27.00
ЭА.1	Подготовка к сдаче экзамена	24.50
КВР4.1	Консультация перед экзаменом	2.00
КВР4.2	Сдача экзамена	0.50
ИТОГО		144.00

Заочная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
Раздел 1 «Конфликт как социальное явление»		36.00
Лекции		
Л1.1	Теоретические основы управления конфликтами	1.00
Л1.2	Конфликт как целостная динамическая система	1.00
Л1.3	Структура и динамика конфликта	
Л1.4	Межличностные аспекты социального конфликта	
Семинары, практические занятия		
П1.1	Эволюция научных взглядов на конфликт	
П1.2	Сущность, виды, функции конфликта	
П1.3	Анализ конфликтной ситуации: составление карты конфликта	2.00
П1.4	Типы конфликтных личностей	
Самостоятельная работа		
С1.1	Разработка докладов и презентаций по курсу	32.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	
Раздел 2 «Конфликты в организации»		42.00
Лекции		
Л2.1	Сущность и виды конфликтных ситуаций в организации	1.00
Л2.2	Источники конфликтов в организации	
Л2.3	Социальные группы как источник конфликтов	

Л2.4	Методы исследования конфликтов	
Л2.5	Диагностика причин конфликта и конфликтных качеств личности	1.00
Семинары, практические занятия		
П2.1	Организационные и производственные конфликты	
П2.2	Трудовые и инновационные конфликты	
П2.3	Причины и предпосылки организационных конфликтов	
Самостоятельная работа		
С2.1	Разработка докладов и презентаций по курсу	20.00
С2.2	Разработка сценариев по теме "Конфликты в организации"	20.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	
Раздел 3 «Типология управления конфликтами в организации»		57.00
Лекции		
Л3.1	Конфликтное взаимодействие	
Л3.2	Алгоритмы деятельности по разрешению конфликтов	
Л3.3	Технологии регулирования конфликта	
Л3.4	Рассмотрение и разрешение индивидуальных трудовых споров	
Л3.5	Коллективные трудовые споры	
Л3.6	Переговорный процесс	
Семинары, практические занятия		
П3.1	Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии	2.00
П3.2	Этапы регулирования конфликта	
П3.3	Разрешение трудовых споров в организации и в судах	2.00
П3.4	Порядок разрешения коллективного трудового спора	
П3.5	Забастовка как способ поведения работников в трудовом конфликте	
П3.6	Технологии медитации в переговорном процессе	
Самостоятельная работа		
С3.1	Разработка докладов и презентаций по курсу	53.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР3.1	Контактная внеаудиторная работа	
Раздел 4 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»		9.00
Э4.1	Подготовка к сдаче экзамена	6.50
КВР4.1	Консультация перед экзаменом	2.00
КВР4.2	Сдача экзамена	0.50
ИТОГО		144.00

Содержание дисциплины данной рабочей программы используется при обучении по индивидуальному учебному плану, при ускоренном обучении, при применении дистанционных образовательных технологий и электронном обучении (при наличии).

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Обучающийся обязан посещать лекции, семинарские, практические и лабораторные занятия (при их наличии), получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Тематика лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них обучающийся получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов.

Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендованным программой. Часто обучающимся трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. После лекции желательно вечером перечитать и закрепить полученную информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Целью семинарских занятий является проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе.

Целью практических и лабораторных занятий является формирование у обучающихся умений и навыков применения теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса.

Семинарские, практические и лабораторные занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Для успешного участия в семинарских, практических и лабораторных занятиях обучающемуся следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки обучающихся к практическим (лабораторным) занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические (лабораторные) занятия предоставляют обучающемуся возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения.

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение

задач, подготовка докладов, написание рефератов, публикация тезисов, научных статей, подготовка и защита курсовой работы / проекта и другие), которые ориентированы на глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины.

Обучающимся рекомендуется систематически отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки.

Внутренняя система оценки качества освоения дисциплины включает входной контроль уровня подготовленности обучающихся, текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию, направленную на оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине (в том числе результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) при наличии).

При проведении промежуточной аттестации обучающегося учитываются результаты текущего контроля, проводимого в течение освоения дисциплины.

Процедура оценивания результатов освоения дисциплины осуществляется на основе действующих локальных нормативных актов ФГБОУ ВО «Вятский государственный университет», с которыми обучающиеся знакомятся на официальном сайте университета www.vyatsu.ru.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, в том числе учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающегося по дисциплине

Учебная литература (основная)

- 1) Ломанн, Фридрих. Разрешение конфликтов с помощью НЛП : учебник и сборник упражнений / Ф. Ломанн. - СПб. : Изд-во Вернера Регена, 2007. - 199 с. - (Мир эмоций и конфликтов). - ISBN 978-5-903070-12-1 : 594.00 р. - Текст : непосредственный.
- 2) Веснин, В. Р. Технологии и методы разрешения конфликтов : краткий курс / В.Р. Веснин. - Москва : Проспект, 2018. - 96 с. - ISBN 978-5-392-24874-2 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494633/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.
- 3) Стекачева, А. Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии / А.Д. Стекачева. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 155 с. - ISBN 978-5-504-00883-7 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140857/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.
- 4) Кузичева, Н. Ю. Управление конфликтами и организация переговорного процесса : учебное пособие / Н. Ю. Кузичева. - Воронеж : Мичуринский ГАУ, 2019. - 203 с. - ISBN 978-5-94664-400-6 : Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/157848> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

Учебная литература (дополнительная)

- 1) Большое Причерноморье: на перекрестках сотрудничества и конфликтов = The wilder Black Sea region: at the crossroads of cooperation and conflicts : монография / Ин-т Европы РАН. - Москва : [б. и.], 2018. - 147 с. - (Доклады Института Европы; №350). - Библиогр. в примеч. - ISBN 978-598163-107-8 : 500.00 р. - Текст : непосредственный.
- 2) Трудовые конфликты и рабочее движение в России на рубеже XIX-XX вв. / А.В. Новиков, Л.И. Бородкин, С.В. Глазунов, И.М. Пушкарева, С.И. Потолов. - Санкт-Петербург : Алетейя, 2011. - 476 с. - ISBN 978-5-91419-475-5 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=82929/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.
- 3) Гущина, Наталья Леонидовна. Управление конфликтами : видеолекция: дисциплина "Организационное поведение" / Н. Л. Гущина ; ВятГУ, ФМиС, каф. МиМ. - Киров : ВятГУ, [2017]. - Б. ц. - URL: <https://online.vyatsu.ru/content/upravlenie-konfliktami> (дата обращения: 28.02.2017). - Режим доступа: Видеолекция ВятГУ. - Изображение : видео.

4) Дровосеков, Сергей Эдуардович. Основные понятия конфликта и структура конфликта : видеолекция: дисциплина "Управление конфликтами в организации" / С. Э. Дровосеков ; ВятГУ. - Киров : ВятГУ, [2015]. - + 1 on-line. - Загл с экрана. - Б. ц. - URL: <https://online.vyatsu.ru/content/osnovnyye-ponyatiya-konflikta-i-struktura-konflikta> (дата обращения: 19.11.2015). - Режим доступа: Видеолекция ВятГУ. - Изображение : видео.

5) Управление конфликтами : учебное пособие для вузов / В.П. Балан. - Москва : Горячая линия - Телеком, 2015. - 160 с. - ISBN 978-5-9912-0471-2 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441373/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

6) Решетникова, К. В. Конфликты в системе управления : учебное пособие / К.В. Решетникова. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 175 с. - ISBN 978-5-238-02393-9 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=448158/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

Учебно-методические издания

1) Хасан, Борис Иосифович. Психология конфликта и переговоры : учеб. пособие / Б. И. Хасан. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2006. - 191 с. - (Высшее профессиональное образование. Психология). - ISBN 5-7695-3532-6 : 165.00 р. - Текст : непосредственный.

2) Каштанова, О. В. Социология конфликта : учебно-методическое пособие / О.В. Каштанова. - Казань : Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2017. - 108 с. : табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7882-2151-9 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=560529/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

3) Шерешкова, Е. А. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Е. А. Шерешкова. - Шадринск : ШГПУ, 2020. - 234 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/161677> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

Учебно-наглядное пособие

1) Справочно-правовая система Консультант Плюс : учебно-наглядное пособие для студентов всех направлений подготовки и форм обучения / ВятГУ, ИМИС, ФАВТ, каф. САУ ; сост. Т. А. Голованова. - Киров : ВятГУ, 2021. - 78 с. - Б. ц. - Текст . Изображение : электронное.

2) Козьяков, Р. В. Конфликтология : электронная презентация / Р.В. Козьяков. - Москва : Директ-Медиа, 2014. - 22 с. - Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229220/> (дата обращения:

24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

Электронные образовательные ресурсы

- 1) Портал дистанционного обучения ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <http://mooc.do-kirov.ru/>
- 2) Раздел официального сайта ВятГУ, содержащий описание образовательной программы [электронный ресурс] / - Режим доступа: https://www.vyatsu.ru/php/programms/eduPrograms.php?Program_ID=3-38.03.03.01
- 3) Личный кабинет студента на официальном сайте ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <https://new.vyatsu.ru/account/>
- 4) Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы (ЭБС)

- ЭБС «Научная электронная библиотека eLIBRARY» (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>)
- ЭБС «Издательства Лань» (<http://e.lanbook.com/>)
- ЭБС «Университетская библиотека online» (www.biblioclub.ru)
- Внутренняя электронно-библиотечная система ВятГУ (<http://lib.vyatsu.ru/>)
- ЭБС «ЮРАЙТ» (<https://urait.ru>)

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ГАРАНТ
- КонсультантПлюс
- Техэксперт: Нормы, правила, стандарты
- Роспатент (<https://www1.fips.ru/elektronnye-servisy/informatsionno-poiskovaya-sistema>)
- Web of Science® (<http://webofscience.com>)

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Демонстрационное оборудование

Перечень используемого оборудования
ПРОЕКТОР CASIO XJ-F210WN

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе лицензионное и свободно распространяемое ПО (включая ПО отечественного производства)

№ п.п	Наименование ПО	Краткая характеристика назначения ПО
1	Программная система с модулями для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ»	Программный комплекс для проверки текстов на предмет заимствования из Интернет-источников, в коллекции диссертация и авторефератов Российской государственной библиотеки (РГБ) и коллекции нормативно-правовой документации LEXPRO
2	Microsoft Office 365 ProPlusEdu ALNG SubsVL MVL AddOn toOPP	Набор веб-сервисов, предоставляющий доступ к различным программам и услугам на основе платформы Microsoft Office, электронной почте бизнес-класса, функционалу для общения и управления документами
3	Office Professional Plus 2016	Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями
4	Windows Professional	Операционная система
5	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	Антивирусное программное обеспечение
6	Справочная правовая система «Консультант Плюс»	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
7	Электронный периодический справочник ГАРАНТ Аналитик	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
8	Security Essentials (Защитник Windows)	Защита в режиме реального времени от шпионского программного обеспечения, вирусов.
9	МойОфис Стандартный	Набор приложений для работы с документами, почтой, календарями и контактами на компьютерах и веб браузерах

Обновленный список программного обеспечения данной рабочей программы находится по адресу:
https://www.vyatsu.ru/php/list_it/index.php?op_id=93523