

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

01.03.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

М.1.1.8 Управление конфликтами в деятельности организации

*(код и наименование дисциплины по учебному плану)*

Направление подготовки  
(специальность)

37.04.02 Конфликтология

Квалификация выпускника

Магистр

*(бакалавр/магистр/специалист)*

Программа магистратуры

Организационно-управленческая конфликтология

Курс 2  
Триместр 4

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	180 / 5	часов/зачетных единиц
Лекции	32	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	32	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	64	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	триместр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	116	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	триместр
Зачет	-	триместр
БРК, ДЗ	4	триместр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 37.04.02 Конфликтология

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	СНиТ	СОГЛАСОВАНО	И.Г. Кислицына
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)
доцент с ученой степенью кандидата наук	СНиТ	СОГЛАСОВАНО	А.А. Бушмелев
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра социальных наук и технологий

(наименование кафедры)			
02.02.2023	протокол №	4	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	К.Э. Бурнашев	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)  
кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	К.Э. Бурнашев
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит  
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Москвина Алевтина Владимировна, Руководитель Государственной инспекции  
труда - главный государственный инспектор труда в Республике Марий Эл

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 06.03.2023 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ОПК-5 Способен создавать, координировать и реализовывать комплексные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности	ИОПК 5.1. Знает методы и способы выявления конфликтных зон в социальных сообществах, определения уровня конфликтности в социальных сообществах	<b>знания:</b> Знает основы конфликтологии; социальной психологии; основные методы и способы выявления конфликтных зон и определения уровня конфликтности <b>умения:</b> <b>навыки:</b>
	ИОПК 5.2. Знает методы разработки комплексных программ по снижению уровня конфликтности в социальных сообществах	<b>знания:</b> Знает основные способы снижения уровня конфликтности в социальных сообществах <b>умения:</b> <b>навыки:</b>
	ИОПК 5.3. Знает технологии реализации комплексных программ по снижению уровня конфликтности в социальных сообществах	<b>знания:</b> Знает технологии работы с конфликтными; технологии реализации комплексных программ по снижению уровня конфликтности <b>умения:</b> <b>навыки:</b>
	ИОПК 5.4. Владеет навыками применения методов и способов выявления конфликтных зон в социальных сообществах, определения уровня конфликтности в социальных сообществах	<b>знания:</b> <b>умения:</b> Умеет выявлять конфликтные зоны в социальных сообществах; умеет применять методы и способы определения уровня конфликтности в организации <b>навыки:</b> Владеет навыками определения и выявления конфликтных зон; определения уровня конфликтности в деятельности организации
	ИОПК 5.5. Владеет навыками разработки комплексных программ по снижению уровня конфликтности в социальных сообществах	<b>знания:</b> <b>умения:</b> <b>навыки:</b> Владеет методами и технологиями по снижению уровня конфликтности в организациях

	ИОПК 5.6. Владеет навыками применения технологий по координации и реализации комплексных программ по снижению уровня конфликтности в социальных сообществах	<b>знания:</b> <b>умения:</b> <b>навыки:</b> Владеет навыками применения технологий применения комплексных программ, направленных на снижение уровня конфликтности в организациях
2. ОПК-6 Способен разрабатывать проекты, развивающие социально-партнерские отношения в различных сферах социальной жизни	ИОПК 6.1. Знает методы и способы разработки проектов, развивающие социально-партнерские отношения в различных сферах социальной жизни	<b>знания:</b> Знает основы социального проектирования <b>умения:</b> <b>навыки:</b>
	ИОПК 6.2. Владеет навыками разработки проектов, развивающих социально-партнерские отношения в различных сферах социальной жизни	<b>знания:</b> <b>умения:</b> Умеет разрабатывать проекты, развивающие социально-партнерские отношения в различных сферах социальной жизни <b>навыки:</b> Владеет навыками разработки социальных проектов
	ИОПК 6.3. Владеет навыками реализации проектов, развивающих социально-партнерские отношения в различных сферах социальной жизни	<b>знания:</b> <b>умения:</b> <b>навыки:</b> Владеет навыками реализации проектов, развивающих социально-партнерские отношения
3. ОПК-7 Способен разрабатывать и внедрять в практику социального взаимодействия технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира	ИОПК 7.1. Знает современные технологии и методы урегулирования конфликтов и поддержания мира	<b>знания:</b> Знает основы конфликтологии; методы и технологии урегулирования конфликтов <b>умения:</b> <b>навыки:</b>
	ИОПК 7.2. Знает методы и способы разработки технологий по урегулированию конфликтов	<b>знания:</b> Знает основы конфликтологии; методы и способы разработки технологий по урегулированию конфликтов <b>умения:</b> <b>навыки:</b>
	ИОПК 7.3. Знает методы и способы внедрения технологий по урегулированию конфликтов в практику социального взаимодействия	<b>знания:</b> Знает методы и способы управления конфликтами в деятельности организаций <b>умения:</b> <b>навыки:</b>

	ИОПК 7.4. Владеет навыками разработки и внедрения в практику социального взаимодействия технологий урегулирования конфликтов и поддержания мира	<b>знания:</b> <b>умения:</b> Умеет использовать технологии урегулирования конфликтов в практике социального взаимодействия <b>навыки:</b> Владеет навыками управления конфликтами в деятельности организации
4. ОПК-8 Способен осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций, планировать и разрабатывать стратегию и тактику вмешательства в конфликт и реализовать ее	ИОПК 8.1. Знает теоретико-методологическую основу и практические аспекты функционирования различных типов организаций	<b>знания:</b> Знает теорию и практику функционирования различных типов организаций <b>умения:</b> <b>навыки:</b>
	ИОПК 8.2. Знает технологии и методы выявления конфликтных зон и уровня конфликтности в деятельности организации.	<b>знания:</b> Знает методы диагностики конфликтных зон и уровня конфликтности в организации <b>умения:</b> <b>навыки:</b>
	ИОПК 8.3. Знает технологии и методы профилактики, выявления и управления конфликтными ситуациями и конфликтами в деятельности	<b>знания:</b> Знает технологии и методы профилактики, выявления и управления конфликтами в организации <b>умения:</b> <b>навыки:</b>
	ИОПК 8.4. Владеет навыками применения технологий и методов выявления конфликтных зон и уровня конфликтности в деятельности организации.	<b>знания:</b> <b>умения:</b> <b>навыки:</b> Владеет навыками выявления конфликтных зон и уровня конфликтности в деятельности организации
	ИОПК 8.5. Владеет навыками применения технологий и методов по профилактике, выявлению и управлению конфликтными ситуациями и конфликтами в деятельности организации	<b>знания:</b> <b>умения:</b> <b>навыки:</b> Владеет навыками профилактики, выявления и управления конфликтными ситуациями и конфликтами в деятельности организации

	ИОПК 8.6. Владеет навыками разработки стратегии и тактики вмешательства в конфликт	<b>знания:</b> <b>умения:</b> <b>навыки:</b> Владеет навыками медиаторства, разработки тактики и стратегии разрешения конфликта
	ИОПК 8.7. Владеет навыками реализации стратегии и тактики вмешательства в конфликт	<b>знания:</b> <b>умения:</b> Умеет реализовывать стратегии и тактики вмешательства в конфликт <b>навыки:</b> Владеет навыками медиаторства

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Конфликтология сфер социальной жизни (ОПК-5), Конфликтология сфер социальной жизни (ОПК-5), Образовательные технологии и инновации (ОПК-8)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Технологии медиации в конфликте (ОПК-6), Технологии медиации в конфликте (ОПК-7), Технологии медиации в конфликте (ОПК-8); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-5), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-6), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-7), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-8)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, исследовательские, лекционные занятия, практические занятия, процедуры самообучения

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, задания, информационные, классическая лекция, проблемная лекция

## Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4 триместр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Динамика конфликта. Причины возникновения конфликтов в организациях</b>	<b>78</b>	ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-8
Лекция. Конфликтогены в организации. Классификация конфликтогенов	4	
Лекция. Типология конфликтов. Конструктивные и деструктивные конфликты	2	

Лекция. Основные этапы и фазы в разрешении конфликта	2	ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-8
Практическое занятие. Повод и причина конфликта	2	
Практическое занятие. Объективные и субъективные причины конфликтов	2	
Практическое занятие. Организационно-управленческие причины конфликтов	4	
Лекция. Специфика межличностных конфликтов	4	
Практическое занятие. Семинар-дискуссия "Проблема конфликтных личностей"	4	
Практическое занятие. Групповые конфликты, их структура	2	
Лекция. Виды управленческих конфликтов, их причины.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение КР Изучение лекционного материала, подготовка мини-докладов: - Основные психологические доминанты поведения людей как субъектов конфликта; - Черты характера и типы личностей как субъективные элементы конфликта; - Разрешение конфликта между руководителем и подчиненным; - Особенности трудовых конфликтов в организации;	50	
<b>Разрешение конфликтов в организации</b>	<b>102</b>	
Лекция. Стили конфликтного поведения	4	
Лекция. Ведение переговоров	2	
Практическое занятие. Ведение переговоров	2	
Лекция. Административные и педагогические способы разрешения конфликтов	4	
Лекция. Скрытое управление и манипулирование в служебных отношениях	4	
Практическое занятие. Технологии влияния	4	
Лекция. Стратегии поведения в конфликте	4	
Практическое занятие. Стратегии поведения в конфликте	4	
Практическое занятие. Практикум	6	
Практическое занятие. Контрольная работа	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение КР Изучение лекционного материала, подготовка мини-докладов: - Особенности разрешения конфликтов в организации; - Тактические приемы ведения переговоров; - Особенности подготовки к переговорам; - Стили конфликтного поведения; - Скрытое управление в организации	66	
Иная контактная работа:	0	

## Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины "Управление конфликтами в деятельности"

организации" рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности. **Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине "Управление конфликтами в деятельности организации", концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. Подготовка к **занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины "Управление конфликтами в деятельности организации". Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины "Управление конфликтами в деятельности организации", оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины "Управление конфликтами в деятельности организации", к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам. Изучение дисциплины "Управление конфликтами в деятельности организации" включает выполнение контрольной работы, написание эссе и т.д. Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Формой промежуточной аттестации по дисциплине "Управление конфликтами в деятельности организации" является зачет (БРК).

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Волков, Александр Витальевич. Конфликтология [Текст] : конспект лекций / А. В. Волков. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2005. - 51 с. Экземпляры: всего 142.	142
2.	Карташова, Лариса Васильевна. Организационное поведение [Текст] : учеб. для вузов по экон. специальностям и направлениям / Л. В. Карташова, Т. В. Никонова, Т. О. Соломанидина. М.: ИНФРА-М, 2002. - 218 с. ISBN 5-16-001092-0. Экземпляры: всего 23.	23
3.	Акцораева, Наталья Геннадьевна. Организационное поведение [Текст] : практикум / Н. Г. Акцораева. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2006. - 120 с. Экземпляры: всего	132
4.	Петрухина, Светлана Разумовна. Социальная психология [Текст] : учебное пособие / С. Р. Петрухина; М-во	29 / <a href="https://portal.volgatech.net/b">https://portal.volgatech.net/b</a>



	образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. - 92 с. ISBN 978-5-8158-1622-0. Экземпляры: всего 29.	ooks/Petruxina_socialnaia_psixologia_2016.pdf
5.	Петрухина, Светлана Разумовна. Социальная психология [Текст : Электронный ресурс] : практикум : [для направлений подготовки "Государственное и муниципальное управление", "Социальная работа", "Реклама и связи с общественностью"] / С. Р. Петрухина; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2018. - 63 с. ISBN 978-5-8158-1942-9. Экземпляры: всего 15.	15 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Petruxina_socialnaia_psixologia_2018.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Petruxina_socialnaia_psixologia_2018.pdf</a>
6.	Черкасская, Галина Викторовна. Управление конфликтами [Текст : Электронный ресурс] : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. 3-е изд. Москва: Юрайт, 2022. - 236 с ISBN 978-5-534-05153-	<a href="https://urait.ru/bcode/492887">https://urait.ru/bcode/492887</a>
<b>ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ</b>		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	<a href="http://cyberleninka.ru">http://cyberleninka.ru</a>
<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ</b>		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
2.	Информационно-правовой портал Гарант	<a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	333 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP- RX93 (1), Телевизор LG 29M60 (1), Телевизор LG 72" CT-29 K35 VE (1), Экран настен. рулон. 200*200 см. Springroller Type D Medium (1), Экран настенный 200x200см (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;

- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
  - умение применять теоретические знания при решении практических заданий.
- Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

### 7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

1. Назовите основные психологические доминанты поведения людей как субъектов конфликта
2. Определите вид конфликтогена, проявляющийся в излишней уверенности в своей правоте.
3. Каковы манеры поведения и этические ценности как субъективные составляющие конфликта?
4. Какова роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов?
5. Определите особенности трудовых конфликтов в организации.
6. Назовите тактические приемы ведения переговоров.
7. Сотрудничеством называют:
  - а) решение, удовлетворяющее интересы всех сторон;

- б) взаимные уступки;
- в) стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее;
- г) сглаживание противоречий за счет своих интересов.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету (БРК):

1. Конфликтогены в организации.
2. Типология конфликтов.
3. Повод и причина конфликта.
4. Объективные причины конфликтов.
5. Субъективные причины конфликтов.
6. Основные этапы и фазы в развитии конфликта.
7. Специфика межличностных конфликтов в организации.
8. Проблема конфликтных личностей.
9. Конфликт «личность-группа».
10. Межгрупповые конфликты.
11. Трудовые конфликты.
12. Особенности конфликтов в сфере управления.
13. Понятие «управление конфликтом».
14. Методы управления конфликтами.
15. Диагностика конфликтов.
16. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
17. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.
18. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.
19. Стили конфликтного поведения.
20. Способы разрешения конфликта.
21. Методика разрешения конфликтов.
22. Общая характеристика переговоров. Динамика переговорного процесса.
23. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.
24. Психологические условия успеха на переговорах.
25. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликта.
26. Формы участия третьей стороны в разрешении конфликта.

27. Руководитель как третье лицо в конфликте.

28. Черты характера и типы личностей как субъективные элементы конфликта.