

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**СОГЛАСОВАНО**

**Заведующий кафедрой**

**Базовая кафедра высшей школы  
ресторанного менеджмента  
(ВШРМ\_ИГ)**

наименование кафедры

подпись, инициалы, фамилия

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

институт, реализующий ОП ВО

**УТВЕРЖДАЮ**

**Заведующий кафедрой**

**Базовая кафедра высшей школы  
ресторанного менеджмента  
(ВШРМ\_ИГ)**

наименование кафедры

**Чаплина А.Н.**

подпись, инициалы, фамилия

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
МЕНЕДЖМЕНТ КОНФЛИКТОВ**

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 Менеджмент конфликтов

Направление подготовки / 38.03.02 "Менеджмент" профиль подготовки  
специальность 38.03.02.16 "Высшая школа ресторанного  
менеджмента"

Направленность  
(профиль)

Форма обучения

очная

Год набора

2019

Красноярск 2021

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе

380000 «ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ»

---

Направление подготовки /специальность (профиль/специализация)

направление 38.03.02 "Менеджмент" профиль подготовки 38.03.02.16

---

"Высшая школа ресторанного менеджмента"

---

очная форма обучения

---

год набора 2019

---

Программу  
составили

канд.экон.наук, Доцент, Клименкова Т.А.

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

изучение студентами теоретических положений и получение практических навыков по управлению конфликтами и стрессами в организации

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

- изучение сущности, свойств, структуры и динамики конфликтов;
- понимание классификации конфликтов и возможности ее практического использования;
- изучение объективных и субъективных причин конфликтов в организациях;
- овладение методами предупреждения конфликтов и реализацией стратегий урегулирования конфликтов;
- изучение основ стресс-менеджмента.

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

|  |  |
|--|--|
| <b>ПК-1: владением 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, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</b> |  |
| Уровень 1  | использовать методы предупреждения и управления конфликтами при управлении групповой динамикой |
| <b>ПК-2: владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде</b>   |  |
| Уровень 1  | сущность конфликта и понятие стресса   |
| Уровень 2  | функции конфликта и факторы стресса в организации  |
| Уровень 1  | различать причины и виды конфликтов  |
| Уровень 2  | творчески применять методы и способы разрешения конфликтов                                     |
| Уровень 1  | способами диагностики и преодоления стрессовых состояний                                       |
| Уровень 2  | различными способами предупреждения и управления конфликтными ситуациями                       |

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной

программы

Дисциплина базируется на изучении в полном объеме таких дисциплин как,

Основы профессиональной компетенции

Разработка управленческих решений

Введение в профессию

Менеджмент организации

и взаимосвязана с параллельными/последующими курсами:

Управление человеческими ресурсами,

Основы проектного управления

Корпоративная социальная ответственность

1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

ЭОК «Менеджмент конфликтов» URL адрес: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=1374>

## 2. Объем дисциплины (модуля)

| Вид учебной работы                         | Всего,<br>зачетных<br>единиц<br>(акад.час) | Семестр       |
|--|--|---------------|
|  |  | 5             |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>       | <b>2 (72)</b>                              | <b>2 (72)</b> |
| <b>Контактная работа с преподавателем:</b> | <b>1 (36)</b>                              | <b>1 (36)</b> |
| занятия лекционного типа                   | 0,5 (18)                                   | 0,5 (18)      |
| занятия семинарского типа                  |  |               |
| в том числе: семинары                      |  |               |
| практические занятия                       | 0,5 (18)                                   | 0,5 (18)      |
| практикумы                                 |  |               |
| лабораторные работы                        |  |               |
| другие виды контактной работы              |  |               |
| в том числе: групповые консультации        |  |               |
| индивидуальные консультации                |  |               |
| иная внеаудиторная контактная работа:      |  |               |
| групповые занятия                          |  |               |
| индивидуальные занятия                     |  |               |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> | <b>1 (36)</b>                              | <b>1 (36)</b> |
| изучение теоретического курса (ТО)         |  |               |
| расчетно-графические задания, задачи (РГЗ) |  |               |
| реферат, эссе (Р)                          |  |               |
| курсовое проектирование (КП)               | Нет  | Нет           |
| курсовая работа (КР)                       | Нет  | Нет           |
| <b>Промежуточная аттестация (Зачёт)</b>    |  |               |

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

| № п/п | Модули, темы (разделы) дисциплины                    | Занятия лекционного типа (акад. час) | Занятия семинарского типа                       |  | Самостоятельная работа, (акад. час) | Формируемые компетенции |
|-------|--|--------------------------------------|---|--|-------------------------------------|-------------------------|
|       |  |                                      | Семинары и/или Практические занятия (акад. час) | Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час) |                                     |                         |
| 1     | 2  | 3                                    | 4   | 5  | 6                                   | 7                       |
| 1     | Понятие, причины, функции и классификация конфликтов | 4                                    | 4   | 0  | 8                                   | ПК-1 ПК-2               |
| 2     | Методы предупреждения конфликтов                     | 4                                    | 4   | 0  | 8                                   | ПК-1 ПК-2               |
| 3     | Стратегии управления конфликтами                     | 6                                    | 6   | 0  | 12                                  | ПК-2                    |
| 4     | Управление стрессами                                 | 4                                    | 4   | 0  | 8                                   | ПК-2                    |
| Всего |  | 18                                   | 18  | 0  | 36                                  |                         |

#### 3.2 Занятия лекционного типа

| № п/п | № раздела дисциплины | Наименование занятий | Объем в акад. часах |                                    |                                  |
|-------|----------------------|----------------------|---------------------|------------------------------------|----------------------------------|
|       |                      |                      | Всего               | в том числе, в инновационной форме | в том числе, в электронной форме |
|       |                      |                      |                     |                                    |                                  |

|       |   |   |    |   |   |
|-------|---|---|----|---|---|
| 1     | 1 | Понятие, сущность, свойства, структура и динамика конфликтов. Двойственность функций (последствий) конфликтов в сфере деловых отношений. Классификация конфликтов и возможности ее практического использования. Объективные и субъективные причины конфликтов в организациях. | 4  | 2 | 0 |
| 2     | 2 | Интегрирующие цели, баланс прав и ответственности, выполнение правил формирования временных коллективов, сочетание различных форм поощрения.. Управление временем и делегирование полномочий и ответственности.   | 4  | 2 | 0 |
| 3     | 3 | Пять основных стратегий: уклонение, компромисс, принуждение, сглаживание, сотрудничество. Структурные методы разрешения конфликтов  | 6  | 2 | 0 |
| 4     | 4 | Понятие и факторы стресса в организации. Уровни стресс-менеджмента. Методы предупреждения и преодоления стрессовых состояний  | 4  | 2 | 0 |
| Итого |   |   | 18 | 8 | 0 |

### 3.3 Занятия семинарского типа

|  |  |  |                     |  |  |
|--|--|--|---------------------|--|--|
|  |  |  | Объем в акад. часах |  |  |
|--|--|--|---------------------|--|--|

|       |   |  | Всего | в том числе, в инновационной форме | в том числе, в электронной форме |
|-------|---|--|-------|------------------------------------|----------------------------------|
| 1     | 1 | Классификация конфликтов и возможности ее практического использования. Объективные и субъективные причины конфликтов в организациях. | 4     | 2                                  | 0                                |
| 2     | 2 | Управление временем и делегирование полномочий и ответственности   | 4     | 2                                  | 0                                |
| 3     | 3 | Пять основных стратегий: уклонение, компромисс, принуждение, сглаживание, сотрудничество. Структурные методы разрешения конфликтов   | 6     | 4                                  | 0                                |
| 4     | 4 | Факторы стресса в организации. Методы предупреждения и преодоления стрессовых состояний  | 4     | 2                                  | 0                                |
| Всего |   |  | 18    | 10                                 | 0                                |

### 3.4 Лабораторные занятия

| № п/п | № раздела дисциплины | Наименование занятий | Объем в акад. часах |                                    |                                  |
|-------|----------------------|----------------------|---------------------|------------------------------------|----------------------------------|
|       |                      |                      | Всего               | в том числе, в инновационной форме | в том числе, в электронной форме |
| Всего |                      |                      |                     |                                    |                                  |

## 4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

|      | Авторы, составители                            | Заглавие   | Издательство, год     |
|------|--|--|-----------------------|
| Л1.1 | Чаплина А. Н., Щедрина И. В., Клименкова Т. А. | Методология и методы современного менеджмента: учеб.-метод. пособие для самостоят. работы [студентов напр. 080200.68 «Менеджмент»] | Красноярск: СФУ, 2013 |



## 5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

## 6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

| 6.1. Основная литература       |  |  |                                |
|--------------------------------|--|--|--------------------------------|
|                                | Авторы, составители                                  | Заглавие   | Издательство, год              |
| Л1.1                           | Кузичева Н. Ю.                                       | Управление конфликтами и организация переговорного процесса: учебное пособие   | Воронеж: Мичуринский ГАУ, 2019 |
| 6.2. Дополнительная литература |  |  |                                |
|                                | Авторы, составители                                  | Заглавие   | Издательство, год              |
| Л2.1                           | Гринберг Дж.   | Управление стрессом  | Москва: Питер, 2004            |
| Л2.2                           | Решетникова К. В.                                    | Организационная конфликтология: учеб. пособие для студ. вузов по напр. подг. 080500 "Менеджмент"                                   | Москва: ИНФРА-М, 2011          |
| Л2.3                           | Анцупов А. Я.,<br>Баклановский С. В.                 | Конфликтология. Схемы и комментарии: [учеб. пособие]   | Санкт-Петербург: Питер, 2013   |
| Л2.4                           | Анцупов А. Я.,<br>Шипилов А. И.                      | Конфликтология: [учебник для вузов]  | Москва: Питер, 2016            |
| Л2.5                           | Шейнов В. П.   | Управление конфликтами   | Москва: Питер, 2014            |
| Л2.6                           | Сапольски Р.,<br>Николаева Е. И.                     | Психология стресса: перевод с английского  | Москва: Питер, 2015            |
| 6.3. Методические разработки   |  |  |                                |
|                                | Авторы, составители                                  | Заглавие   | Издательство, год              |
| Л3.1                           | Чаплина А. Н.,<br>Щедрина И. В.,<br>Клименкова Т. А. | Методология и методы современного менеджмента: учеб.-метод. пособие для самостоят. работы [студентов напр. 080200.68 «Менеджмент»] | Красноярск: СФУ, 2013          |

## 7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

|    |                             |   |
|----|-----------------------------|---|
| Э1 | ЭОК «Менеджмент конфликтов» | <a href="https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=1374">https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=1374</a> |
|----|-----------------------------|---|

## **8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Основными видами СРС в рамках изучения данной дисциплины являются

- Изучение теоретического курса, подготовка к занятиям (форма контроля – опрос в формате дискуссии)
- Подготовка письменного отчета по анализу конкретной ситуации по темам курса (форма контроля – защита отчета)
- Подготовка к сдаче зачета по дисциплине

## **9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)**

### **9.1 Перечень необходимого программного обеспечения**

|       |   |
|-------|---|
| 9.1.1 | Кабинеты для самостоятельной работы по дисциплине оснащены следующим программным обеспечением:                            |
| 9.1.2 |   |
| 9.1.3 | Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лицсертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный;         |
| 9.1.4 | Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицсертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный; |
| 9.1.5 | Kaspersky Endpoint Security для рабочих станций и файловых серверов. Лицсертификат 1808-000451-57691D24 от 23.08.2021     |
| 9.1.6 |   |

### **9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем**

|       |   |
|-------|---|
| 9.2.1 | Справочные правовые системы:  |
| 9.2.2 | Консультант Плюс ( <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a> ) - компьютерная справочная правовая система, содержащая российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты по здравоохранению, технические нормы и правила |
| 9.2.3 | Гарант ( <a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a> ) - информационный комплекс в сочетании с возможностями поиска и анализа правовой информации   |
| 9.2.4 |   |
| 9.2.5 | Электронные библиотечные системы:   |
| 9.2.6 | ЭБС «Айбукс» <a href="https://ibooks.ru">https://ibooks.ru</a>  |
| 9.2.7 | ЭБС «Лань» <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>  |
| 9.2.8 | ЭБС «Юрайт» <a href="https://biblio-online.ru">https://biblio-online.ru</a>   |

## **10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).