

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.02.01 Менеджмент конфликтов

Направление подготовки /  
специальность

Направленность  
(профиль)

Форма обучения

Год набора

очная

2021

Красноярск 2021

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

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

380000 «ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ»

---

Направление подготовки /специальность (профиль/специализация)

38.03.02 Менеджмент профиль подготовки 38.03.02.32 "Высшая школа  
ресторанного менеджмента"

---

очная форма обучения

---

2021 год набора

---

Программу  
составили

---

## **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>УК-6:Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</b>
<b>УК-6.1:Эффективно планирует собственное время</b>
<b>УК-3:Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>
<b>УК-3.3:Сотрудничает с другими членами для достижения поставленной цели</b>

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, зачетных единиц (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	
2	Методы предупреждения конфликтов	4	4	0	8	
3	Стратегии управления конфликтами	6	6	0	12	
4	Управление стрессами	4	4	0	8	
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					

## 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	Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К.	Конфликтология: учебник	М.: ИНФРА-М, 240
<b>6.2. Дополнительная литература</b>			
	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., Баклановский С. В.	Конфликтология. Схемы и комментарии: [учеб.пособие]	Санкт- Петербург: Питер, 2013
Л2.4	Анцупов А. Я., Шипилов А. И.	Конфликтология: [учебник для вузов]	Москва: Питер, 2016
Л2.5	Шейнов В. П.	Управление конфликтами	Москва: Питер, 2014
Л2.6	Сапольски Р., Николаева Е. И.	Психология стресса: перевод с английского	Москва: Питер, 2015

## **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	Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лицсертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный;
9.1.3	Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицсертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный;
9.1.4	ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лицсертификат EAV-0189835462 от 10.04.2017;
9.1.5	Kaspersky Endpoint Security Лицсертификат 2462-170522-081649-547-546 от 22.05.2017;

## 9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	Информационно-справочная система "Консультант плюс"
9.2.2	ЭБС «Знаниум» <a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>
9.2.3	Научная электронная библиотека <a href="https://elibrary.ru">https://elibrary.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).