

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

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

**Кафедра управления
человеческими ресурсами**

наименование кафедры

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий ОП ВО

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

**Кафедра управления
человеческими ресурсами**

наименование кафедры

**к.эконом.н, доцент, И.П.
Воронцова**

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ**

Дисциплина Б1.В.ДВ.05.01 Управление конфликтами

Направление подготовки / специальность 38.04.04 Государственное и муниципальное управление Магистерская программа
38 04 04 02 Государственное

Направленность
(профиль)

Форма обучения

очно-заочная

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 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Магистерская программа 38.04.04.02 Государственное

антимонопольное и тарифное регулирование

Программу
составили

д-р психол.н., профессор, Хасан Борис

Иосифович;ст.преподаватель, Дробышев Иван

Александрович

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Основная цель курса – представить для магистрантов традиционные и современные подходы в изучении конфликтов в различных областях человеческой деятельности; сформировать представления о конфликтологии как комплексной прикладной дисциплине, направленной на развитие личной и профессиональной конфликтной компетентности.

Курс направлен на расширение представлений магистрантов о возможностях продуктивного конфликта как механизма инноваций и успешного коммуникативного менеджмента в организации.

Особое внимание уделяется вопросам оценки и повышения управленческой конфликтной компетентности; анализу причин, нормативных процедур и технологий разрешения трудовых конфликтов; методикам изучения социально-психологического климата в коллективе, а также использованию конфликтных конструкций для решения задач развития персонала.

Практическая часть курса построена на анализе конкретных конфликтных ситуаций в организациях и самостоятельной разработке рекомендаций по их урегулированию, используя имеющиеся ресурсы.

Также курс включает обучение основным технологическим приемам построения переговорного процесса и медиации.

1.2 Задачи изучения дисциплины

- Освоение диапазона единиц, приемов и инструментов анализа конфликтов;
- Проработка оснований для принятия решения о поведении в конфликте;
- Проработка оснований для занятия профессиональной позиции по отношению к конфликту.

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

| | |
|---|--|
| ПК-1: владением технологиями управления персоналом, обладанием умениями и готовностью формировать команды для решения поставленных задач | |
| Уровень 1 | Знать определения понятий "команда" и "группа" |
| Уровень 1 | Уметь различать команды и группы |

| | |
|---|---|
| Уровень 1 | Владеть схемой анализа группы |
| ПК-2: владением организационными способностями, умением находить и принимать организационные управленческие решения, в том числе и в кризисных ситуациях | |
| Уровень 1 | Знать методику принятия управленческого решения |
| Уровень 1 | Уметь принимать управленческие решения |
| Уровень 1 | Владеть схемой самоопределения и принятия управленческого решения |

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Изучение дисциплины требует успешного освоения предшествующих дисциплин:

Межкультурные деловые коммуникации

Изучение дисциплины является основой для освоения последующих дисциплин:

Конкурентное право

1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

| Вид учебной работы | Всего, зачетных единиц (акад.час) | Семестр |
|--|--|----------------|
| | | 2 |
| Общая трудоемкость дисциплины | 3 (108) | 3 (108) |
| Контактная работа с преподавателем: | 1 (36) | 1 (36) |
| занятия лекционного типа | 0,28 (10) | 0,28 (10) |
| занятия семинарского типа | | |
| в том числе: семинары | | |
| практические занятия | 0,72 (26) | 0,72 (26) |
| практикумы | | |
| лабораторные работы | | |
| другие виды контактной работы | | |
| в том числе: групповые консультации | | |
| индивидуальные консультации | | |
| иная внеаудиторная контактная работа: | | |
| групповые занятия | | |
| индивидуальные занятия | | |
| Самостоятельная работа обучающихся: | 2 (72) | 2 (72) |
| изучение теоретического курса (ТО) | | |
| расчетно-графические задания, задачи (РГЗ) | | |
| реферат, эссе (Р) | | |
| курсовое проектирование (КП) | Нет | Нет |
| курсовая работа (КР) | Нет | Нет |
| Промежуточная аттестация (Зачёт) | | |

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 | 1. Современные теории и практики конфликтов | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 2 | Раздел 1.1. Конфликт как явление действительности | 2 | 0 | 0 | 0 | |
| 3 | Раздел 1.2. Конфликт как объект научных исследований и предмет регулирования | 2 | 0 | 0 | 0 | |
| 4 | Раздел 1.3. Методологические основания (подходы) к разработке проблемы конфликта | 2 | 0 | 0 | 24 | |
| 5 | 2. Конфликт-анализ | 0 | 12 | 0 | 24 | |
| 6 | 3. Технологии конфликт-менеджмента | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 7 | Раздел 3.1. Возможности проектирования, конструирования конфликтов. | 4 | 14 | 0 | 24 | |

| | | | | | |
|-------|----|----|---|----|--|
| Всего | 10 | 26 | 0 | 72 | |
|-------|----|----|---|----|--|

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 | 2 | 1. Основания интереса к конфликту как к социальному и индивидуальному феномену. 2. Основания признания конфликта вредным явлением в социальном и психологическом смысле. Традиционные взгляды и традиционные рекомендации. Альтернативы конфликту и неосновательные спекуляции. Психологические и педагогические иллюзии. | 2 | 0 | 0 |
| 2 | 3 | 3. Средства и процедуры исследований. Тесты, бланковые методики, игровые методики исследования конфликтного поведения. Анализ наиболее значимых результатов. 4. Конфликт и сходные (смежные) понятия. Диалектическое противоречие как основа конфликта. | 2 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|-------|---|---|----|---|---|
| 3 | 4 | 5. Условия возникновения конфликта, его основания. Понятие и функции ситуации. Собственно конфликт как столкновение действий. Изменение структуры и содержания действий. Назначение функции конфликта. Конфликтная деятельность. Структура и динамика. Критика традиционных методологических подходов. | 2 | 0 | 0 |
| 4 | 7 | 6. Конфликт как естественное явление и искусственное образование. Задачи, для решения которых необходимо конструировать конфликты. Конфликт как средство прикладной психологии. Конфликты и практика Организационно-деятельностных игр. 7. Ситуации выбора и необходимости. Процессы распредмечивания знания в ситуациях разрешения конфликта. Психотехнические условия для содержательного конфликта. | 4 | 0 | 0 |
| Всего | | | 10 | 0 | 0 |

3.3 Занятия семинарского 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 | 5 | <p>1. Конфликтная ситуация: описание, определение границ</p> <p>2. Конфликтные действия, поведение</p> <p>3. Конфликтующие стороны и участники взаимодействия</p> <p>4. Конфликтные отношения и переживания сторон и участников</p> | 6 | 0 | 0 |
| 2 | 5 | <p>5. Ресурсы сторон и участников</p> <p>6. Способы диагностики конфликта: гипотетические построения и моделирование</p> <p>7. Инструментарий конфликт-анализа</p> <p>8. Модели для диагностики</p> <p>9. Ограничение функции моделей</p> | 6 | 0 | 0 |
| 3 | 7 | <p>10. Оформление взаимных ожиданий магистров и преподавателя</p> <p>11. Анализ случаев студентов, игровые процедуры, обсуждение примеров</p> | 10 | 0 | 0 |
| 4 | 7 | <p>12. Обнаружение и оформление стереотипов конфронтационного поведения в конфликтах</p> <p>13. Игровые процедуры, упражнения. Тренировка переговоров</p> | 2 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|-------|---|---|----|---|---|
| 5 | 7 | 14. Содержательный и процессуальный («Пофазный») анализ хода переговоров. Определение фазы текущих переговоров 15. Игровые процедуры, упражнения. Тренировка посреднических процедур 16. Рефлексия положительных и отрицательных результатов практикума | 2 | 0 | 0 |
| Всего | | | 26 | 0 | 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 | Кибанов А. Я., Ворожейкин И. Е., Захаров Д. К., Коновалова В. Г., Кибанов А. Я. | Конфликтология: учебник | Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017 |
| Л1.2 | Козырев Г. И. | Конфликтология: Учебник | Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2017 |
| Л1.3 | Кильмашкина Т. Н. | Конфликтология. Социальные конфликты: Учебник для студентов вузов | Москва: Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2015 |
| 6.2. Дополнительная литература | | | |

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|-----------|---|---|--|
| Л2.1 | Нергеш Я. | Поле битвы - стол переговоров: монография | Москва: Международные отношения, 1989 |
| Л2.2 | Фромм Э. | Бегство от свободы: учебное пособие | Москва: Флинта, 2006 |
| Л2.3 | Хорни К. | Наши внутренние конфликты: конструктивная теория невроза: [перевод с английского] | Москва: Академический проект, 2007 |
| Л2.4 | Хасан Б. И. | Психотехника конфликта: учебное пособие | Красноярск: Красноярский университет [КрасГУ], 1995 |
| Л2.5 | Василук Ф. Е., Зинченко В. П. | Психология переживания. Анализ преодоления критических ситуаций: монография | Москва: МГУ им. М. В. Ломоносова, 1984 |
| Л2.6 | Шостром Э. | Анти-Карнеги, или Человек- манипулятор: перевод с английского | Минск: Полифакт, 1992 |
| Л2.7 | Зимбардо Ф., Ляйпше М., Свенцицкий А. Л. | Социальное влияние: [перевод с английского] | Санкт- Петербург: Питер, 2000 |
| Л2.8 | Доценко Е. Л. | Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита: монография | Москва: ЧеРо, 2000 |
| Л2.9 | Хасан Б. И. | Конструктивная психология конфликта: учебное пособие по дисциплине "Педагогика" цикла "Общепрофессиональные дисциплины" для вузов по педагогическим специальностям | Санкт- Петербург: Питер, 2003 |
| Л2.1 0 | Берн Э., Грузберг А. | Игры, в которые играют люди: психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры: психология человеческой судьбы | Москва: Эксмо, 2010 |
| Л2.1 1 | Анцупов А. Я., Шипилов А. И. | Конфликтология: [учебник для вузов] | Москва: Питер, 2016 |
| Л2.1 2 | Гришина Н.В. | Психология конфликта: учебное пособие для вузов по направлению и специальностям психологии | Москва: Питер, 2016 |
| Л2.1 3 | Фишер Р., Юри У., Шарпило В.В. | Путь к согласию или переговоры без поражения. Хокен П. Тайна успеха: деловой бестселлер/ пер. с ан. | Мн.: ПАРАДОКС, 1995 |
| Л2.1 4 | Выготский Л. С. | Психология искусства | Москва: Лань, 2013 |
| Л2.1 5 | Зайцев А.К. | Социальный конфликт | М.: Academia, 2001 |

| | | | |
|-----------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| Л2.1 6 | Ликсон Ч., Гаврилов В. | Конфликт: семь шагов к миру | СПб. [и др.]: Питер, 1997 |
|-----------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|

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

| | | |
|----|--|---|
| Э1 | Институт психологии практик развития | www.ippd.ru |
| Э2 | Журнал Гарвард Бизнес Ревью | http://hbr-russia.ru/ |
| Э3 | Московская школа конфликтологии | http://conflictmanagement.ru/ |
| Э4 | Гарифуллин Р. Психоаналитические расследования. Опасные и полезные психотехнологии | http://garifullin.net |
| Э5 | | |

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Для организации самостоятельной работы студентов разработано учебно-методическое обеспечение по дисциплине «Управление конфликтами»: учебно-методический комплекс дисциплины (УМКД), включающий: рабочую программу, тексты лекций, презентационные материалы, учебно-методические материалы по организации семинарских занятий и самостоятельной работе студентов; фонды оценочных средств. УМКД опубликован на сайте библиотеки СФУ. Режим доступа: http://catalog.sfu-kras.ru/cgi-bin/irbis64r_91/cgiirbis_64.exe и в разделе УМО LMS Moodle по URL-адресу: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=16510>.

Так же разработан электронный обучающий курс (ЭОК) «Управление конфликтами», представлен в электронной системе LMS Moodle по URL-адресу: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=16510>.

ЭОК включает описание режима обучения; электронный курс лекций; электронное учебное пособие; электронный терминологический словарь; учебные задания для выполнения докладов, решения кейсов, написания эссе; средства взаимодействия преподавателя и студентов - форум, эл. коммуникации, отзывы преподавателя по выполненным заданиям, журнал оценок; электронный фонд контрольно-измерительных материалов оценки знаний для организации промежуточного и итогового контролей; гиперссылки на внешние источники (видео в тексте лекций, пояснения терминов, тексты, опубликованные на учебно-методическом сайте кафедры УЧР <http://hr-sfu.ru/studies.php>); материалы по методике изучения курса.

Освоение курса требует систематического изучения всех тем модулей в той последовательности, в какой они указаны в программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторные занятия. Их цель - расширить базовые знания студентов по изучаемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Студентам важно помнить, что лекция эффективно помогает овладеть программным материалом благодаря расстановке преподавателем необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудиовизуального механизма восприятия информации. Кроме того, во время лекции имеет место прямой визуальный и эмоциональный контакт студента с преподавателем, обеспечивающий более полную реализацию воспитательной компоненты общения.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала

При самостоятельной работе следует использовать:

- конспекты лекций;
- учебно-методическую литературу из рекомендованного списка;
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационной поддержки учебного процесса.

Студенту необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при итоговой аттестации студента.

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

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

| | |
|-------|---|
| 9.1.1 | Для осуществления образовательного процесса по дисциплине предусмотрено использование и свободное владение IT: Microsoft Office Excel, Microsoft Office Word, Microsoft Office Power Point, LMS Moodle. |
|-------|---|

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

| | |
|-------|---|
| 9.2.1 | Научная библиотека Сибирского федерального университета http://bik.sfu-kras.ru |
|-------|---|

| | |
|-------|---|
| 9.2.2 | База данных «ИРБИС-КОРПОРАЦИЯ красноярских библиотек» - http://irbis.kraslib.ru |
| 9.2.3 | Научная электронная библиотека - http://elibrary.ru |
| 9.2.4 | |

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

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Управление конфликтами» имеется в полном объеме в ФГАУ ВО «Сибирский федеральный университет» и включает:

- лекционные аудитории, оборудованные современными мультимедийными средствами и имеющими выход в Интернет;
- аудитории для семинаров оборудованные современными мультимедийными средствами и имеющими выход в Интернет и мебель трансформенного типа;
- библиотеку, оборудованную по последнему слову техники, с выходом в Интернет, локальную сеть СФУ, компьютерно-интегрированными рабочими местами. Так же в библиотеке открыт лицензионный электронный доступ к литературе основных издательств научной и учебной литературы России;
- компьютерные классы.

Специальные помещения, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие демонстрацию презентационных материалов в программе Microsoft Office Power Point.

Помещения для практических занятий и самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации через систему Wi-Fi.