

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 / 38.04.04 Государственное и муниципальное
специальность управление Магистерская программа

Направленность
(профиль)

38 04 04 02 Государственное

Форма обучения

очная

Год набора

2020

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.