

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра управления

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки – 38.03.02 «Менеджмент»
Наименование направленности – «Управление компанией»

Уровень высшего образования: бакалавриат
Форма обучения: очная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2023

КОНФЛИКТОЛОГИЯ
Рабочая программа дисциплины

Составитель:
К.п.н., доцент Н.Н. Троицкая

Ответственный редактор
д-р экон. наук, проф. Н. В. Овчинникова

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
2. Структура дисциплины	6
3. Содержание дисциплины	9
4. Образовательные технологии	11
5. Оценка планируемых результатов обучения	12
5.1. Система оценивания	12
5.2. Критерии выставления оценок	13
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	16
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	23
6.1. Список источников и литературы	23
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	25
6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	25
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	26
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	27
9. Методические материалы	29
9.1. Планы практических (семинарских) занятий.	29
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ	33
9.3. Иные материалы	33

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: ознакомить студентов с основами теории конфликта.

Задачи курса:

- определение основных причин и типов социальных конфликтов;
- выявление закономерностей возникновения и развития конфликтных ситуаций в организации;
- ознакомление студентов со способами предупреждения конфликтов в процессе организационной деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

<i>Коды компетенции</i>	<i>Индикаторы компетенции</i>	<i>Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине</i>
УК-10 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	<i>УК-10.1 Понимает экономические законы и их проявления в различных областях жизнедеятельности и</i>	Знать – специфику возникновения и разрешения трудовых споров и конфликтов; основные теории и конфликтов Уметь – анализировать конфликты и стрессы в коллективе Владеть – процедурами диагностики и практическими методами разрешения конфликтов
	<i>УК-10.2 Способен планировать и принимать решения в сфере личных финансов</i>	Знать – содержание программы организационных изменений (прежде всего, в кризисных ситуациях) Уметь – решать задачи управления персоналом в кризисных ситуациях Владеть – навыками преодоления локального сопротивления изменениям

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в базовую часть учебного плана по направлению 380302 «Менеджмент». Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой управления.

Для освоения дисциплины «Социальная ответственность бизнеса» необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «Основы российского права», «Этика и культура управления», «Философия», «История управленческой мысли».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин: «Менеджмент организации», «Деловые коммуникации», «Управление человеческими ресурсами» и прохождения практик по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

2. Структура дисциплины

Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семес тр	Тип учебных занятий	Количество часов
1	Лекции	20
1	Семинары/лабораторные работы	22
Всего:		42

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины

Наименование раздела дисциплины	Содержание
Раздел 1. Становление и развитие конфликтологии как науки	1. Конфликтология как наука. 2. Основные категории конфликтологии. Факторы появления конфликтологии. 3. Структура конфликта.
Раздел 2. Управление конфликтом.	4. Пути устранения противоречий в конфликтах. 5. Основные способы разрешения конфликта.
	6. Меры по устранению последствий конфликтных действий.
Раздел 3. Понятие и характеристика организационного конфликта.	7. Понятие трудового конфликта. 8. Субъекты трудового конфликта.
	9. Функции и виды трудовых конфликтов.
Раздел 4. Межличностные конфликты	10. Общение как причина межличностного конфликта. 11. Структура и содержание межличностных конфликтов.
	12. Природа и виды конфликтов в сфере государственного управления. 13. Понятие организационно-управленческого конфликта.

4. Образовательные технологии

При реализации программы дисциплины «Конфликтология» используются различные образовательные технологии, направленные на формирование заявленных компетенций. В аудиторную нагрузку входят лекционные и семинарские занятия и формы контроля. Используются активные и интерактивные формы проведения занятий. При реализации программы дисциплины используются: проблемный метод изложения лекционного материала, решение практических задач по вопросам темы на семинарских занятиях. Самостоятельная работа подразумевает подготовку к семинарским занятиям, проводимым в форме разбора конкретных ситуаций; индивидуальную работу в компьютерном классе и библиотеке. Изучение дисциплины заканчивается тестированием.

5. Оценка планируемых результатов

5.1 Система оценивания

В процессе изучения курса проводится контроль знаний, который предполагает учет результатов самостоятельной работы по выполнению типовых и ситуационных заданий, а также степени участия студентов в обсуждении вопросов на семинарских занятиях.

Оценка знаний представляет собой совокупность различных показателей работы студента по дисциплине «Социальная ответственность бизнеса»: активное участие в дискуссиях на занятиях, результаты тестирования, выполнение практических заданий. Промежуточный контроль проводится в форме тестирования и защиты проекта.

Форма контроля	Максимальное количество баллов	
	За одну работу	Всего
1. Участие в обсуждении теоретических вопросов на семинарских занятиях	5 баллов	20 баллов
2. Выполнение практических заданий на семинарских занятиях	10 баллов	40 баллов
3. Промежуточная аттестация (тестирование, защита проекта)		40 баллов
4. Итого за семестр (дисциплину) Зачет с оценкой		100 баллов

Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Текущий контроль

При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре учитываются:

- степень раскрытия содержания материала (0-2 балла);
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала (0-2 балла);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков (0-1 балл).

При оценивании выполнения практических заданий учитывается:

- знание теории изученных вопросов, правильное использование полученных знаний (0-1 балла);
- полнота выполнения типового задания и/или ситуационной задачи, полнота осмысления реальной профессионально-ориентированной ситуации, необходимой для решения данной проблемы (0-2 балла);
- правильность выбора методов и моделей, позволяющие оценивать и диагностировать умения и навыки синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей, поиском рациональных альтернативных вариантов (0-3 балла).

Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)

При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на 3 вопроса (два вопроса теоретического характера и один вопрос практического характера).

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (1-3 балла);
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов (4-7 баллов);

- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно (8-11 баллов);

- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану (12-20 баллов).

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается:

- ответ содержит менее 20% правильного решения (1-2 балла);
- ответ содержит 21-89 % правильного решения (3-10 баллов);
- ответ содержит 90% и более правильного решения (11-20 баллов).

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	<p>«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»</p>	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	<p>«неудовлетворительно»/ не зачтено</p>	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Опросы. Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении зачета в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Письменные блиц-опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Вопросы для опроса формулируются с выделением конкретной проблемы, позволяющей раскрыть ее за отведенное время (10-15 мин.).

Письменные опросы в расширенных временных рамках целесообразно применять в целях проверки усвоения значительного объема учебного материала, например, во время проведения зачета.

Критериями оценки письменных опросов является точность формулировок, обоснованность суждений, опора на общепринятые термины, формулировки и закономерности психологической науки.

Решение заданий в тестовой форме проводится три раза в течение семестра с использованием ПК и программного обеспечения АСТ-тест. Программное обеспечение предварительно настраивается преподавателем и системным администратором (уточняются формулировки вопросов, уточняются критерии оценки и временные параметры).

Не менее, чем за одну неделю до тестирования, преподаватель должен определить студентам исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будет проводиться проверка, какие теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) необходимо использовать для подготовки.

Объем тестирования составляет 20 заданий, отобранных ПК методом случайной выборки из общей базы. Каждому студенту отводится на тестирование 40 мин, примерно по 2 мин на каждое задание. Оценка результатов тестирования производится компьютерной программой по окончании теста. После получения оценки студент может сверить свои ответы с правильными и проанализировать ошибки.

При прохождении тестирования пользоваться интернетом и учебной литературой, а также конспектами, запрещается.

Экзамен. Промежуточная аттестация по дисциплине «Конфликтология» завершает изучение курса и проходит в виде экзамена. Экзамен проводится согласно расписанию зачетно-экзаменационной сессии. До экзамена не допускаются студенты, не сдавшие хотя бы одну из двух текущих аттестаций (тестирований).

Экзамен может быть выставлен без дополнительных проверок, по результатам текущего контроля студентов на практических занятиях. Фамилии студентов, получивших экзаменационную оценку по текущей успеваемости, разрешается объявлять только в день проведения экзамена и до его начала.

Проведение экзамена состоит из этапов:

- 1. Тестирование (1).**
- 2. Тестирование (2).**
- 3. Тестирование (Экзамен).**

Содержание (объем и направленность) контроля определяется преподавателем самостоятельно исходя из уровня подготовки студента, продемонстрированного на текущей аттестации и практических занятиях.

Независимо от результата первого этапа преподаватель допускает студента до прохождения последующих. Только по итогам всех этапов и результатам текущей успеваемости выставляется общая итоговая оценка.

Итог каждого этапа испытания подводится преподавателем. Преподаватель вправе изменить компьютерную оценку с учетом результатов текущей успеваемости студента на всех практических занятиях. Результаты сдачи

экзамена объявляются учебной группе и фиксируются в экзаменационной ведомости.

В случае неудовлетворительного результата экзаменационного испытания начальником учебного отдела института назначается сроки повторной сдачи зачета.

Типовые тестовые задания по курсу

1. Теория появления, развития и разрешения конфликтов – ...

- а: конфликтология
- б: психология
- в: психология конфликта
- г: социальная психология

2. ### – античный философ, «отец» теории конфликтов

- а: Цицерон
- б: Аристотель
- в: Гераклит
- г: Платон

3. Движущие силы конфликта

- а: конфликтогены
- б: потребности
- в: инциденты
- г: интересы
- д: ценности

4. Типы конфликтов в зависимости от источников возникновения:

- а: социальные
- б: объективно-обусловленные
- в: межличностные
- г: субъективно-обусловленные
- д: этнические

5. ### конфликты характеризуются явно выраженным столкновением сторон в виде ссор, споров, драк

а: открытые

б: скрытые

в: социальные

г: затяжные

6. ### – участники конфликта, совершающие активные действия (атакующие или оборонительные) друг против друга

а: подстрекатели

б: противоборствующие стороны

в: конфликтогены

г: пособники

7. Конфликтная ситуация, когда требования к личности выходят за пределы общепринятой «нормы» – ...

а: неустойчивая

б: повседневная

в: периодическая

г: трудная

д: опасная

8. Основные формы участия третьей стороны в урегулировании и разрешении конфликта:

а: арбитраж

б: конкуренция

в: суд

г: партнерство

д: посредничество

9. ### – устойчивая система мировоззренческих, психологических и поведенческих признаков, характеризующих человека

а: индивид

б: психика

в: субъект деятельности

г: личность

10. Негативные последствия внутриличностного конфликта:

а: закаливание характера

б: стрессы

в: неврозы

г: усиление привлекательности еще недоступной цели

д: повышенная тревожность

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания. Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1.	Менеджмент. Теория и практика : учебник для вузов.	Алексеев А.Н. и др.; под ред. И.Н. Шапкина.	2014, Юрайт, М. <i>Электронный экземпляр:</i> http://library.miit.ru	1, 2, 3, 5
2	Организационная психология: учебник/. – М.:, 2014.	Леонова А.Б. и др.; под ред. А.Б. Леоновой	2014, ИНФРА-М, М. <i>Электронный экземпляр:</i> http://library.miit.ru	Все разделы

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания. Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
3	Социальная психология	Андриенко Е.В.	2011, Академия, М. <i>Электронный экземпляр:</i> http://library.miit.ru	3, 4
4	Психология управления	Козлов В.В.	2011, Академия, М. <i>Электронный экземпляр:</i> http://library.miit.ru	4, 5
5	Социальная психология	Крысько В.Г.	2014, Вузовский учебник, М. <i>Электронный экземпляр:</i> http://library.miit.ru	2, 4

6	Социальная психология организации	Ред. А.Н. Сухов	2010, МПСИ, М. Электронный экземпляр: http://library.miit.ru	2, 3, 5
---	-----------------------------------	-----------------	---	---------

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. <http://psychlib.ru/index.php>
8. <http://www.voppsy.ru/>
9. <http://psi.webzone.ru/>
10. http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/_Index.php
11. <http://sbiblio.com/biblio/default.aspx>
12. <http://www.psychology.ru/library>
13. <http://www.psychology-online.net/>
14. <http://www.bibliotekar.ru/447/229.htm>
15. http://psychoz.h15.ru/psyche/psyche_evolut.html
16. <http://psi.webzone.ru/intro/intro04.htm>
- 17.3. Российская государственная библиотека: <http://www.rsl.ru>
- 18.2. Научно-техническая библиотека МИИТ: <http://library.miit.ru>
- 19.3. Поисковые системы: Yandex, Google, Mail.

6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

20. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины «Управленческие решения» используется материально-техническая база образовательного учреждения: компьютерные классы и научная библиотека РГГУ.

Состав программного обеспечения:

№ п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
2	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное

3	Kaspersky	Лаборатория Касперского	лицензионное
---	-----------	-------------------------	--------------

21. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

для слепых и слабовидящих:

- устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
- дисплеем Брайля PAC Mate 20;
- принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

для глухих и слабослышащих:

- автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;

- акустический усилитель и колонки;

для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
- компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9 Методические материалы

9.1 Планы семинарских занятий

Семинар 1. 1. Становление и развитие конфликтологии как науки 2. Конфликтология как наука. 3. Основные категории конфликтологии. 4. Факторы появления конфликтологии.
Семинар 2. 1. Структура конфликта. 2. Управление конфликтом 3. Пути устранения противоречий в конфликтах. 4. Основные способы разрешения конфликта. 5. Меры по устранению последствий конфликтных действий.
Раздел 3. 1. Понятие и характеристика организационного конфликта. 2. Понятие трудового конфликта. 3. Субъекты трудового конфликта. 4. Функции и виды трудовых конфликтов.
Раздел 4. 1. Межличностные конфликты 2. Общение как причина межличностного конфликта. 3. Структура и содержание межличностных конфликтов.
Раздел 5. 1. Конфликты в сфере управления 2. Природа и виды конфликтов в сфере государственного управления. 3. Понятие организационно-управленческого конфликта.

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Письменные работы (курсовая работа, эссе, реферат, доклад и т.п.) учебным планом не предусмотрены.

9.3 Иные материалы

Не предусмотрены

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: ознакомить студентов с основами теории конфликта.

Задачи курса:

- определение основных причин и типов социальных конфликтов;
- выявление закономерностей возникновения и развития конфликтных ситуаций в организации;
- ознакомление студентов со способами предупреждения конфликтов в процессе организационной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать – специфику возникновения и разрешения трудовых споров и конфликтов; основные теории и конфликтов; содержание программы организационных изменений (прежде всего, в кризисных ситуациях);

Уметь – анализировать конфликты и стрессы в коллективе; решать задачи управления персоналом в кризисных ситуациях

Владеть – процедурами диагностики и практическими методами разрешения конфликтов; навыками преодоления локального сопротивления изменениям