

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ, НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ  
И РЫБОХОЗЯЙСТВЕННОГО КОМПЛЕКСА  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт экономики и управления АПК  
Кафедра психологии, педагогики и экологии человека

**СОГЛАСОВАНО**

Директор института Шапорова З.Е.  
"21" марта 2022 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор Пыжикова Н.И.  
"31" марта 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Управление конфликтами**

ФГОС ВО

Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом

Курс 3

Семестр 6

Форма обучения очная

Квалификация выпускника бакалавр

Красноярск, 2022

Составители: Юферев С.С., к.п.н., доцент; Шадрин И.А., к.б.н., доцент

«22» февраля 2022 г.

Программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом

Программа обсуждена на заседании кафедры психологии, педагогики и экологии человека  
протокол № 7 «22» февраля 2022 г.

Зав. кафедрой Миронов А.Г., к. с-х. наук, доцент  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)  
«22» февраля 2022 г.

## **Лист согласования рабочей программы**

Программа принята методической комиссией института экономики и  
управления АПК  
протокол № 8

«21» марта 2022 г.

Председатель методической комиссии  
Рожкова А.В., ст. преподаватель

«21» марта 2022 г.

Заведующий выпускающей кафедрой по направлению подготовки  
(специальности)

Фомина Л.В., к.с.-х.н., доцент

«21» марта 2022 г.

## Оглавление

<b>ТРЕБОВАНИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>
1.1. Внешние и внутренние требования .....	5
1.2. Место дисциплины в учебном процессе .....	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>
<b>2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ .....</b>	<b>5</b>
<b>3. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>6</b>
<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>7</b>
4.1. Структура дисциплины .....	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>
4.2. Трудоёмкость модулей и модульных единиц дисциплины .....	7
4.3. Содержание модулей дисциплины .....	8
4.4. Содержание лекционного курса .....	11
4.5. Практические занятия .....	11
4.6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины .....	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>
4.6.1. Перечень вопросов для самостоятельного изучения и виды самоподготовки к текущему контролю знаний .....	12
4.6.2. Курсовые проекты .....	13
<b>5. ВЗАИМОСВЯЗЬ ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ .....</b>	<b>13</b>
<b>6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>
6.1. Основная литература .....	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>
6.2. Дополнительная литература .....	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>
6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») .....	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>
6.4. Программное обеспечение .....	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>
<b>7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И ЗАЯВЛЕННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ .....</b>	<b>16</b>
<b>8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>17</b>
<b>9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....</b>	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>
<i>Изменения .....</i>	<i>19</i>

## Аннотация

Дисциплина «Управление конфликтами» относится к дисциплинам по выбору Б1.В.ДВ.01.02, реализуется по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом на кафедре психологии, педагогики и экологии человека.

Актуальность дисциплины определяется необходимостью формирования у обучающихся знаний по психологическому обеспечению профессиональной деятельности является одним из важнейших факторов как нравственного, так и профессионального совершенствования личности.

Дисциплина нацелена на формирование универсальных компетенций выпускника: УК-3, УК-9.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические работы и самостоятельную работу студента.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования и промежуточный контроль в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (18 часов), практические (36 часов) занятия и 54 часа самостоятельной работы студента.

### 1. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление конфликтами» включена в ОПОП, дисциплина по выбору Б1.В.ДВ.01.02.

Реализация в дисциплине «Управление конфликтами» требований ФГОС ВО, ОПОП ВО и учебного плана по направлению 38.03.03 Управление персоналом должна формировать следующие компетенции:

- Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);
- Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах (УК-9).

Форма промежуточного контроля: зачет.

Изучению дисциплины «Управление конфликтами» предшествует дисциплина «Общая и социальная психология» (3 семестр).

### 2. Цели и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

**Целью** преподавания дисциплины является формирование у обучающихся конфликтологической компетентности на основе систематизированных знаний в области теории и практики конфликтов, о способах и путях их урегулирования, переговорном процессе.

**Основными задачами** при изучении дисциплины являются: рассмотрение научной основы конфликтологии; изучение основных моделей решения конфликтных ситуаций; изучение истории конфликтологии.

Таблица 1

#### Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
--------------------------------	---	---

<p>УК-3-Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>ИД-1 <small>ук-3</small> Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде  ИД-2 <small>ук-3</small> Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).  ИД-3 <small>ук-3</small> Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата  ИД-4 <small>ук-3</small> Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды</p>	<p>Знать: современные стратегии сотрудничества и особенности поведения выделенных групп людей  Уметь: взаимодействовать с другими членами команды, участие в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды  Владеть: современными технологиями прогноза последствий личных действий и планирования последовательности шагов для достижения заданного результата</p>
<p>УК-9-Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах</p>	<p>ИД-1 <small>ук-9</small> Владеет представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья.  ИД-2 <small>ук-9</small> Применяет базовые дефектологические знания в инклюзивной практике взаимодействия с лицами с ОВЗ и их социальной адаптации в социальной и профессиональной сферах.  ИД-3 <small>ук-9</small> Ориентируется в системе норм правового и этического регулирования инклюзивного взаимодействия в социальной и профессиональной сферах; проявляет толерантное отношение и навыки толерантного поведения по отношению к лицам с ОВЗ.</p>	<p>Знать: принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья  Уметь: ориентироваться в системе норм правового и этического регулирования инклюзивного взаимодействия в социальной и профессиональной сферах и проявлять толерантное отношение и навыки толерантного поведения по отношению к лицам с ОВЗ.  Владеть: знаниями о взаимодействии с лицами с ОВЗ и их социальной адаптации в социальной и профессиональной сферах</p>

### 3. Организационно-методические данные дисциплины

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (18 часов), практические (36 часов) занятия и 54 часа самостоятельной работы студента.

Таблица 2

**Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ по семестрам**

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	зач	ел.	час.	по семестрам
				№ 6
<b>Общая трудоемкость</b> дисциплины по учебному плану	<b>3</b>		<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа</b>	<b>1,5</b>		<b>54</b>	<b>54</b>
Лекции (Л)	<b>0,5</b>		18/4	18/4
Практические занятия (ПЗ)	<b>1</b>		36/4	36/4
Семинары (С)				
Лабораторные работы (ЛР)				
<b>Самостоятельная работа (СРС)</b>	<b>1,5</b>		<b>54</b>	<b>54</b>
в том числе:				
Самостоятельное изучение вопросов, тем			54	54
<b>Вид контроля:</b>				зачет

**4. Структура и содержание дисциплины****4.1. Трудоемкость модулей и модульных единиц дисциплины**

Таблица 4

**Трудоемкость модулей и модульных единиц дисциплины**

Наименование модулей и модульных единиц дисциплины	Всего часов на модуль	Контактная работа		Внеаудиторная работа (СРС)
		Лекции	Практические занятия	
<b>Модуль 1</b> Методология, история и теоретические основы конфликтологии	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
Модульная единица 1. История и методология конфликтологии: теоретические основы	10	2	2	6
Модульная единица 2. Теоретические положения и основания конфликтологии	6	2	2	2
Модульная единица 3. Теоретические основы конфликтологии	6	2	2	2
<b>Модуль 2</b> Конфликты в различных сферах социального взаимодействия	<b>52</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>26</b>
Модульная единица 1. Конфликты: формы, специфика	16	2	4	10
Модульная единица 2. Межгрупповые и групповые конфликты	16	2	4	10
Модульная единица 3. Методы исследования конфликта	20	2	8	6
<b>Модуль 3</b> Основы предупреждения и регулирования конфликтов	<b>36</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>18</b>
Модульная единица 1. Прогнозирование конфликта	14	2	6	6

Наименование модулей и модульных единиц дисциплины	Всего часов на модуль	Контактная работа		Внеаудиторная работа (СРС)
		Лекции	Практические занятия	
Модульная единица 2. Управление конфликтом	12	2	4	6
Модульная единица 3. Переговоры в конфликте	10	2	2	6
	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>54</b>

## 4.2. Содержание модулей дисциплины

### Модуль 1. Методология, история и теоретические основы конфликтологии

**Модульная единица 1.** Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни. Актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы современной конфликтологии. Конфликтология в системе социально-гуманитарных наук. Междисциплинарные связи конфликтологии. Становление конфликтологии как учебной дисциплины в России и за рубежом. Роль конфликтологии в консолидации Российского общества.

**Модульная единица 2.** Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу. Основные модели завершения конфликта.

**Модульная единица 3.** Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Последствия и проявления внутриличностных конфликтов. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях. Развитие стрессоустойчивости. Самоменеджмент как профилактика и технология регулирования внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности.

### Модуль 2. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия

**Модульная единица 1.** Причины возникновения межличностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций. Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в



конфликте. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта. Вербальные и невербальные техники урегулирования эмоционального состояния. Рационализация эмоций. Способы разрешения межличностных конфликтов.

**Модульная единица 2.** Причины возникновения организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда. Специфика инновационных конфликтов. Профилактика и методы регулирования. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов. Стратегии управления организационным конфликтом. Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономической и административно-управленческой систем организации. Особенности протекания социально трудовых конфликтов. Формы и методы урегулирования. Социальное партнерство, его значение в предупреждении и успешном регулировании конфликтов.

**Модульная единица 3.** Анализ основных методологических подходов к исследованию проблемы конфликта, их возможности, трудности и ограничения. Сравнительная характеристика методологических принципов основных школ и направлений конфликтологии: характеристика психологического и социально-психологического подходов. Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия. Способы актуализации конфликта и его регулирования. Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики «справедливых (объективных) критериев» и «справедливых процедур». Принцип «пределов» в анализе и диагностике конфликта. Издержки, функции и альтернативы «пределам». Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации. Диагностика факторов и причин конфликта. Диагностика конфликта на разных этапах его развития. Рациональное и эмоциональное измерение конфликта. Определение основной проблемы конфликта, подлежащей урегулированию. Принципы анализа и диагностики конфликтов управленческой сферы.

### **Модуль 3. Основы предупреждения и регулирования конфликтов**

**Модульная единица 1.** Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Самоконтроль и саморегуляция. Уважение, прагматизм, доверие. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.

**Модульная единица 2.** Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Стратегии и алгоритм управления конфликтами. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий. Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации. Силовые способы управления конфликтом. Локализация и фрагментация конфликта. Управление конфликтующей системой. Структурные способы управления конфликтом. Замена объекта конфликта. Административный ресурс. Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием: общие исходные положения,

технологические процедуры, технологический инструментарий, этапы внедрения, критерии и методы «замера» результатов.

Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта.

**Модульная единица 3.** Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров. Методика «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственно-этические принципы. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности. Менеджер как посредник. Требования, предъявляемые к личности посредника. Типы посредников. Проблема ответственности социального работника за социально-психологические исходы разрешенного и неразрешенного конфликтов. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия. Основные этические принципы посреднической деятельности в процессе урегулирования конфликтов.

Таблица 5

### 4.3. Содержание лекционного курса

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и тема лекции	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
1.	<b>Модуль 1. Методология, история и теоретические основы конфликтологии</b>		конспект лекций	<b>6</b>
	<b>Модульная единица 1.</b> История и методология конфликтологии: теоретические основы	Лекция № 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе		2
	<b>Модульная единица 2.</b> Теоретические положения и основания конфликтологии	Лекция № 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей.		2
	<b>Модульная единица 3.</b> Теоретические основы конфликтологии	Лекция № 3. Общая теория конфликта		2
2.	<b>Модуль 2 Конфликты в различных сферах социального взаимодействия</b>		конспект лекций	<b>6</b>
	<b>Модульная единица 1.</b> Конфликты: формы, специфика	Лекция № 4. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления		2
	<b>Модульная единица 2.</b> Межгрупповые и групповые конфликты	Лекция № 5. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования		2
	<b>Модульная единица 3.</b> Методы исследования конфликта	Лекция № 6. Методы исследования и диагностики конфликтов		2
3.	<b>Модуль 3 Основы предупреждения и регулирования конфликтов</b>		конспект лекций	<b>6</b>

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и тема лекции	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
	<b>Модульная единица 1.</b> Прогнозирование конфликта	Лекция № 7. Прогнозирование и предупреждение конфликтов		2
	<b>Модульная единица 2.</b> Управление конфликтом	Лекция № 8. Управление социальными конфликтами		2
	<b>Модульная единица 3.</b> Переговоры в конфликте	Лекция № 9. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов		2
	<b>Всего</b>			<b>18</b>

#### 4.4. Практические занятия

Таблица 6

#### Содержание занятий и контрольных мероприятий

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и название лабораторных/практических занятий с указанием контрольных мероприятий	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
1.	<b>Модуль 1. Методология, история и теоретические основы конфликтологии</b>		тестирование	<b>6</b>
	<b>Модульная единица 1.</b> История и методология конфликтологии: теоретические основы	Занятие № 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе		2
	<b>Модульная единица 2.</b> Теоретические положения и основания конфликтологии	Занятие № 2. Возникновение и развитие конфликтных ситуаций		2
	<b>Модульная единица 3.</b> Теоретические основы конфликтологии	Занятие № 3. Общая теория конфликта: подходы и сферы		2
2	<b>Модуль 2 Конфликты в различных сферах социального взаимодействия</b>		тестирование	<b>16</b>
	<b>Модульная единица 1.</b> Конфликты: формы, специфика	Занятие № 4, 5. Внутриличностные конфликты: от теории к практике		4
	<b>Модульная единица 2.</b> Межгрупповые и групповые конфликты	Занятие № 6, 7. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	Работа в малых группах	4
	<b>Модульная единица 3.</b> Методы исследования конфликта	Занятие № 8, 9, 10, 11. Методы исследования и диагностики конфликтов		8
3	<b>Модуль 3 Основы предупреждения и регулирования конфликтов</b>		тестирование	<b>14</b>

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и название лабораторных/ практических занятий с указанием контрольных мероприятий	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
	<b>Модульная единица 1.</b> Прогнозирование конфликта	Занятие № 12, 13, 14. Прогнозирование и предупреждение конфликтов	Работа в малых группах	6
	<b>Модульная единица 2.</b> Управление конфликтом	Занятие № 15, 16. Управление социальными конфликтами		4
	<b>Модульная единица 3.</b> Переговоры в конфликте	Занятие № 17, 18. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов	Работа в малых группах	4
	<b>Всего</b>			<b>36</b>

#### 4.5. Самостоятельное изучение разделов дисциплины и виды самоподготовки к текущему контролю знаний

Самостоятельная работа обучающихся (СРО) организуется с целью развития навыков работы с учебной и научной литературой, выработки способности вести научно-исследовательскую работу, закрепления полученных умений и навыков, а также для систематического изучения дисциплины.

Рекомендуются следующие формы организации самостоятельной работы обучающихся:

- работа над теоретическим материалом, прочитанным на лекциях;
- самостоятельное изучение отдельных разделов дисциплины;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к зачету.

##### 4.5.1. Перечень вопросов для самостоятельного изучения и виды самоподготовки к текущему контролю знаний

Таблица 7

#### Перечень вопросов для самостоятельного изучения и виды самоподготовки к текущему контролю знаний

№п/п	№ модуля и модульной единицы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения и видов самоподготовки к текущему контролю знаний	Кол-во часов
1	Модуль 1.	Методология, история и теоретические основы конфликтологии	10
	Модульная единица 1.	Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Самоконтроль и саморегуляция	6
	Модульная единица 2.	Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов	2
	Модульная единица 3.	Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта	2
2	Модуль 2	Конфликты в различных сферах социального взаимодействия	26
	Модульная единица 1.	Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта.	10
	Модульная	Особенности протекания социально трудовых	10

№п/п	№ модуля и модульной единицы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения и видов самоподготовки к текущему контролю знаний	Кол-во часов
	единица 2.	конфликтов. Формы и методы урегулирования	
	Модульная единица 3.	Принципы анализа и диагностики конфликтов управленческой сферы	6
<b>3</b>	<b>Модуль 3 Основы предупреждения и регулирования конфликтов</b>		<b>18</b>
	Модульная единица 1.	Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.	6
	Модульная единица 2.	Структурные способы управления конфликтом. Замена объекта конфликта	6
	Модульная единица 3.	Основные этические принципы посреднической деятельности в процессе урегулирования конфликтов	6
	<b>ВСЕГО</b>		<b>54</b>

#### 4.6.2. Курсовые проекты

Таблица 7

№ п/п	Темы курсовых проектов (работ)	Рекомендуемая литература (номер источника в соответствии с прилагаемым списком)
	В учебном плане не предусмотрено	

### 5. Взаимосвязь видов учебных занятий

Таблица 8

Взаимосвязь компетенций с учебным материалом и контролем знаний обучающихся

Компетенции	Лекции	Практические занятия	СРС	Другие виды	Вид контроля
УК-3, УК-9	1-9	1-17			Тестирование, зачет

### 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

#### 6.1. Карта обеспеченности литературой (таблица 9)

#### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»)

Обучающимся должны быть доступны рабочие станции с установленным программным обеспечением, которое позволяет работать с текстами, профессиональными справочно-правовыми системами и иными электронными ресурсами (операционная система, текстовый редактор, интернет-браузер). Рекомендуется обеспечить обучающихся и преподавателей доступ к электронным ресурсам образовательного учреждения с домашних рабочих станций посредством сети Интернет, насколько это позволяют технические возможности и нормы гражданского права.

#### Рекомендуемые электронные библиотечные системы:

1. электронный каталог библиотеки образовательного учреждения;
2. полнотекстовые базы данных этой библиотеки;
3. электронная библиотека диссертаций РГБ;
4. электронная библиотека Издательского Дома "ИНФРА-М";
5. электронная библиотека Издательского Дома Юрайт

### 6.3 Программное обеспечение

1. Windows Russian Upgrade Академическая лицензия №44937729 от 15.12.2008 г.
2. Office 2007 Russian OpenLicensePack Академическая лицензия №44937729 от 15.12.2008 г.
3. Офисный пакет LibreOffice 6.2.1 - Бесплатно распространяемое ПО.
4. АБВУ Fine Reader 10 Corporate Edition, лицензия № FCRC 1100-1002-2465-8755-4238 от 22.02.2012 г;
5. 5. Acrobat Professional Russian 8.0 Academic Edition Band R 1-999, лицензия образовательная № CE 0806966 27.06.2008 г.
6. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный Russian Edition. 1000-1499 Node 2 year Educational License, лицензия 17E0-171204-043145-330-825 с 12.04.2017 до 12.12.2019 г.
7. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный Russian Edition. 1000-1499 Node 2 year Educational License, лицензия 1800-191210-144044-563-2513 с 10.12.2019 г до 17.12.2021 г.
8. Справочная правовая система «Консультант+» - Договор сотрудничества №20175200206 от 01.06.2016 г.
9. Справочная правовая система «Гарант» - Учебная лицензия;
10. Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах - Лицензионный договор №158 от 03.04.2019 г «Антиплагиат ВУЗ».
11. Moodle 3.5.6a (система дистанционного образования) - Бесплатно распространяемое ПО;
12. Библиотечная система «Ирбис 64» (web версия) - Договор сотрудничества.
1. Яндекс (Браузер / Диск) - Бесплатно распространяемое ПО.

Таблица 9

## КАРТА ОБЕСПЕЧЕННОСТИ ЛИТЕРАТУРОЙ

Кафедра психологии, педагогики и экологии человека

Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом

Дисциплина Управление конфликтами

Вид занятия	Наименование	Авторы	Издательство	Год издания	Вид издания		Место хранения		Необходимое количество экз.	Количество экз. в вузе
					Печ.	Электр.	Библ.	Каф.		
1	2	3	4	6	7	8	9	10	11	12
Основная										
Лекции и практические занятия	Управление конфликтами : учебное пособие	Т. Н. Родюкова	Москва : РТУ МИРЭА	2021	-	+	+	-	25	ЭБС Лань: URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/176554">https://e.lanbook.com/book/176554</a>
Лекции и практические занятия	Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов	Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен	Москва : Издательство Юрайт	2021	-	+	+	-	25	ЭБС Юрайт: URL: <a href="https://urait.ru/bcode/515041">https://urait.ru/bcode/515041</a>
Дополнительная										
Лекции и практические занятия	Психология делового общения	Г. В. Бороздина	М.: ИНФРА-М	2011	+		+		25	8
Лекции и практические занятия	Конфликтология	Э.А.Уткин	М.: Тандем	2013	+		+		25	30
	Конфликтология	А.Я.Анцупов	М.: ЮНИТА	2009	+		+		25	35

Директор научной библиотеки

## 7. Критерии оценки знаний, умений, навыков и заявленных компетенций

Текущая аттестация обучающихся производится в дискретные временные интервалы преподавателем, ведущим лекционные и практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- тестирование
- работа в малых группах

Таблица 10

**Рейтинг-план дисциплины**

Модули	Часы	Баллы
Модуль №1	36	15
Модуль №2	36	15
Модуль №3	36	15
<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

**Распределение баллов по модулям (min.)**

Модули	Посещение занятий	Активность на занятиях	Тестирование	Работа в малых группах	Зачет	Итого
Модуль №1	5	5	10	5		<b>25</b>
Модуль №2	5	5	10	5		<b>25</b>
Модуль №3	5	5	10	5		<b>25</b>
Зачет					25	<b>25</b>
<b>Итого</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Промежуточный контроль** по результатам 6 семестра по дисциплине – зачет – проходит в устной форме, который представляет собой собеседование по вопросам. Для допуска к промежуточному контролю обучающейся должен набрать необходимое количество баллов по итогам текущей аттестации – **40-60** баллов. Обучающийся, набравший 60 баллов в ходе текущей аттестации, получает зачёт автоматически. Студенту, не набравшему данное количество баллов в ходе текущей аттестации, необходимо сдать зачет в устной форме. Оценивание ответа осуществляется на зачете по следующим критериям:

Обучающийся, давший правильные ответы на 85-100 % материала, получает максимальное количество баллов – 40 баллов.

Обучающийся, давший правильные ответы на 70-85 % материала, получает 20 баллов.

Обучающийся, давший правильные ответы в пределах 60-70 % материала, получает 10 баллов.

Обучающийся, давший правильные ответы менее, чем на 60% материала, не набирает баллов и приходит на зачет снова.



## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудитория интерактивного обучения – компьютерный класс. На лекциях применяются демонстрационные презентации в программе Power Point. На практических занятиях демонстрируется учебное видео. Учебные видеокейсы предназначены для наглядной демонстрации учебной конкретной ситуации. Записка для преподавателя дополняет учебную конкретную ситуацию методическими рекомендациями по проведению занятия. Раздаточные материалы предоставляют необходимую информацию для работы обучающихся над учебными задачами.

Для проведения лекционных и практических занятий используются средства мультимедиа. Имеется университетская компьютерная сеть, включающая в себя все компьютеры ВУЗа, подключённые к системе «Интернет», что обеспечивает свободный выход к нужным источникам информации (сайт Красноярского ГАУ (<http://www.kgau.ru>), «Электронный университет» на базе – *LMS Moodle* (<http://e.kgau.ru>), библиотеки вуза (<http://www.kgau.ru/new/biblioteka>) и т. д.

## 9. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

### 9.1. Методические указания по дисциплине для обучающихся

Рабочая программа предусматривает возможность обучения в рамках традиционной поточно-групповой системы обучения. При поточно-групповой системе обучения последовательность изучения учебно-образовательных модулей определяется его номером. При этом обучение рекомендуется в течение двух семестров: для бакалавров – в 3 и 4 семестре.

На кафедре внедрена кредитно-модульная система обучения. При введении кредитно-модульной системы обучения сформирован учебный план таким образом, чтобы он обеспечивал студентам возможность:

- изучения отдельных модулей в различные расширенные временные интервалы и различной последовательности
- выбора студентом преподавателя для освоения того или иного модуля;
- формирования студентом индивидуальных учебных планов.

Студенты перед началом изучения дисциплины должны быть ознакомлены с системами кредитных единиц и балльно-рейтинговой оценки.

При переходе студента в другой вуз полученные им кредиты и баллы по отдельным модулям зачитываются. Для этого студенту выдается справка о набранных кредитах и баллах, а при официальном запросе – программа освоенного модуля и копии оценочных листов по нему. Оценочные листы балльно-рейтингового контроля подписываются студентом и преподавателем.

Организация изучения курса «Управление персоналом организации: деятельность по развитию персонала» предполагает:

#### **а) для преподавателя:**

- глубокое изучение методологических и практических аспектов тематики курса, поиск, переработка современных литературных источников;
- разработку методики изложения курса: систематизация, структурирование материала; подготовку методов и способов контроля знаний;
- постоянную корректировку структуры, содержания курса.

#### **б) для студентов:**

- посещение лекций, практических занятий обязательно;
- лекции – основное методическое руководство при изучении дисциплины, оптимальным образом структурированное и соответствующее современному уровню состояния вопроса;
- активная работа на практических занятиях с предварительной самостоятельной

подготовкой на основе материала лекций, основной и дополнительной литературы

## **9.2. Методические указания по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

1. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
  - 1.1. размещение в доступных для обучающихся местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
  - 1.2. присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
  - 1.3. выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
2. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
  - 2.1. надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;
3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:
  - 3.1. возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Таблица 12

### **Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в одной из форм, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.**

Категории студентов	Формы
С нарушение слуха	<ul style="list-style-type: none"><li>• в печатной форме;</li><li>• в форме электронного документа;</li></ul>
С нарушением зрения	<ul style="list-style-type: none"><li>• в печатной форме увеличенных шрифтом;</li><li>• в форме электронного документа;</li><li>• в форме аудиофайла;</li></ul>
С нарушением опорно-двигательного аппарата	<ul style="list-style-type: none"><li>• в печатной форме;</li><li>• в форме электронного документа;</li><li>• в форме аудиофайла.</li></ul>

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

## ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Дата	Раздел	Изменения	Комментарии

**Программу разработали:**

Юферев С.С., к.п.н., доцент

Шадрин И.А., к.б.н., доцент

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по дисциплине «Управление конфликтами»  
для направления подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»  
профиль «Управление персоналом организации»

Рабочая программа по дисциплине «Управление конфликтами», разработанная доцентом кафедры психологии, педагогики и экологии человека Юферовым С.С., соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.03. «Управление персоналом» профиль «Управление персоналом организации» и оформлена с соблюдением всех требований к оформлению рабочих программ.

Рабочая программа включает все необходимые разделы, предписанные государственным стандартом. Структура и содержание дисциплины оформлены в соответствии с модульным принципом. Рабочая программа изложена ясным языком, хорошо оформлена. Перечень рекомендуемой литературы соответствует книгообеспеченности дисциплины библиотечными фондами.

В связи с вышеизложенным считаю, что рабочая программа по дисциплине «Управление конфликтами» полностью соответствует образовательным задачам подготовки обучающихся по направлению 38.03.03 «Управление персоналом» профиль «Управление персоналом организации», и рекомендую её к использованию в учебном процессе.

Рецензент  
кандидат педагогических наук, доцент,  
доцент кафедры психологии и педагогики  
ФГБОУ ВО «Сибирский государственный  
университет науки и технологий  
им. академика М.Ф. Решетнева»



А.А. Смирная