

**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  
Профиль Управление персоналом организации

Курс 1

Семестр 1

Форма обучения очно-заочная

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>5</b>
1.1. Внешние и внутренние требования .....	5
1.2. Место дисциплины в учебном процессе .....	5
<b>2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ .....</b>	<b>5</b>
<b>3. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>7</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 .....	12
4.6.1. Перечень вопросов для самостоятельного изучения и виды самоподготовки к текущему контролю знаний.....	13
4.6.2. Курсовые проекты .....	13
<b>5. ВЗАИМОСВЯЗЬ ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ .....</b>	<b>14</b>
<b>6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>14</b>
6.1. Основная литература.....	14
6.2. Дополнительная литература .....	14
6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).....	14
6.4. Программное обеспечение .....	14
<b>7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И ЗАЯВЛЕННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ.....</b>	<b>16</b>
<b>8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>16</b>
<b>9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....</b>	<b>17</b>
<i>Изменения.....</i>	<i>18</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 управлению конфликтами в профессиональной деятельности и 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 (18 часов) занятия и 72 часа самостоятельной работы студента.

## Требования к дисциплине

### 1.1 Внешние и внутренние требования

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.

### 1.2. Место дисциплины в учебном процессе

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

## 2. Цели и задачи дисциплины. Компетенции, формируемые в результате освоения

**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.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:**

- предмет и место конфликтологии в системе социально-гуманитарных и социально-управленческих наук;

- основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления;
- сущность, структуру и динамику конфликта;
- основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами;
- специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов.

**Уметь:**

- использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций;
- владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов;
- применять технологии регулирования конфликтов.

**Владеть:**

- конфликтологической культурой будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития;
- навыками самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций;
- навыками управления социальными конфликтами;
- навыками использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3-Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1 <sub>УК-3</sub> Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	Знать: современные стратегии сотрудничества и особенности поведения выделенных групп людей
	ИД-2 <sub>УК-3</sub> 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.).	Уметь: взаимодействовать с другими членами команды, участие в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды
	ИД-3 <sub>УК-3</sub> Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	Владеть: современными технологиями прогноза последствий личных действий и планирования последовательности шагов для достижения заданного результата
ИД-4 <sub>УК-3</sub> Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды		
УК-9-Способен использовать базовые дефектологические знания в	ИД-1 <sub>УК-9</sub> Владеет представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических	Знать: принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с

социальной и профессиональной сферах	особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья. ИД-2 <sup>ук-9</sup> Применяет базовые дефектологические знания в инклюзивной практике взаимодействия с лицами с ОВЗ и их социальной адаптации в социальной и профессиональной сферах.	учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья
	ИД-3 <sup>ук-9</sup> 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.	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

### 3. Организационно-методические данные дисциплины

Таблица 2

Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ по семестрам

Вид учебной работы	Трудоемкость		
	ед. изм.	час.	по семестрам
			№ 1
<b>Общая трудоемкость</b> дисциплины по учебному плану	<b>3</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа</b>	<b>1,0</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
Лекции (Л)	<b>0,5</b>	18/4	18/4
Практические занятия (ПЗ)	<b>0,5</b>	18/6	36/6
Семинары (С)			
Лабораторные работы (ЛР)			
<b>Самостоятельная работа (СРС)</b>	<b>2,0</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
в том числе:			
Самостоятельное изучение вопросов, тем	1,75	63	63
Подготовка к зачету	0,25		9
<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>32</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>20</b>

Наименование модулей и модульных единиц дисциплины	Всего часов на модуль	Контактная работа		Внеаудиторная работа (СРС)
		Лекции	Практические занятия	
<b>Модульная единица 1.</b> История и методология конфликтологии: теоретические основы	10	2	2	6
<b>Модульная единица 2.</b> Теоретические положения и основания конфликтологии	10	2	2	6
<b>Модульная единица 3.</b> Теоретические основы конфликтологии	12	2	2	8
<b>Модуль 2 Конфликты в различных сферах социального взаимодействия</b>	<b>42</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>30</b>
<b>Модульная единица 1.</b> Конфликты: формы, специфика	14	2	2	10
<b>Модульная единица 2.</b> Межгрупповые и групповые конфликты	14	2	2	10
<b>Модульная единица 3.</b> Методы исследования конфликта	14	2	2	10
<b>Модуль 3 Основы предупреждения и регулирования конфликтов</b>	<b>34</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>22</b>
<b>Модульная единица 1.</b> Прогнозирование конфликта	10	2	2	6
<b>Модульная единица 2.</b> Управление конфликтом	12	2	2	8
<b>Модульная единица 3.</b> Переговоры в конфликте	12	2	2	8
	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>72</b>

#### 4.3. 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

#### **4.4. Содержание лекционного курса**

<b>№ п/п</b>	<b>№ модуля и модульной единицы дисциплины</b>	<b>№ и тема лекции</b>	<b>Вид контрольного мероприятия</b>	<b>Кол-во часов</b>
1.	<b>Модуль 1. Методология, история и теоретические основы конфликтологии</b>		конспект лекций	<b>6</b>
	<b>Модульная единица 1.</b>	Лекция № 1.		

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и тема лекции	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
	История и методология конфликтологии: теоретические основы	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
<b>2.</b>	<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
<b>3.</b>	<b>Модуль 3 Основы предупреждения и регулирования конфликтов</b>		конспект лекций	<b>6</b>
	<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>

#### 4.5. 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>

№ 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> 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>6</b>
	<b>Модульная единица 1.</b> Конфликты: формы, специфика	Занятие № 4, 5. Внутриличностные конфликты: от теории к практике		2
	<b>Модульная единица 2.</b> Межгрупповые и групповые конфликты	Занятие № 6, 7. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	Работа в малых группах	2
	<b>Модульная единица 3.</b> Методы исследования конфликта	Занятие № 8, 9, 10, 11. Методы исследования и диагностики конфликтов		2
3	<b>Модуль 3 Основы предупреждения и регулирования конфликтов</b>		тестирование	<b>6</b>
	<b>Модульная единица 1.</b> Прогнозирование конфликта	Занятие № 12, 13, 14. Прогнозирование и предупреждение конфликтов	Работа в малых группах	2
	<b>Модульная единица 2.</b> Управление конфликтом	Занятие № 15, 16. Управление социальными конфликтами		2
	<b>Модульная единица 3.</b> Переговоры в конфликте	Занятие № 17, 18. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов	Работа в малых группах	2
	<b>Всего</b>			<b>18</b>

#### 4.6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

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.

#### 4.6.1. 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
<b>1</b>	<b>Модуль 1. Методология, история и теоретические основы конфликтологии</b>		<b>18</b>
	Модульная единица 1.	Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Самоконтроль и саморегуляция	6
	Модульная единица 2.	Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов	6
	Модульная единица 3.	Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта	6
<b>2</b>	<b>Модуль 2 Конфликты в различных сферах социального взаимодействия</b>		<b>25</b>
	Модульная единица 1.	Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта.	8
	Модульная единица 2.	Особенности протекания социально трудовых конфликтов. Формы и методы урегулирования	8
	Модульная единица 3.	Принципы анализа и диагностики конфликтов управленческой сферы	9
<b>3</b>	<b>Модуль 3 Основы предупреждения и регулирования конфликтов</b>		<b>20</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	8
	Модульная единица 3.	Основные этические принципы посреднической деятельности в процессе урегулирования конфликтов	6
	Подготовка к зачету		9
<b>ВСЕГО</b>			<b>72</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. Основная литература

1. Родюкова, Т. Н. Управление конфликтами : учебное пособие / Т. Н. Родюкова. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 99 с.
2. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 236 с.

### 6.2. Дополнительная литература

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов.- М.: ЮНИТА, 2009. – 356 с.
2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим специальностям/ Г. В. Бороздина. -2-е изд.. -М.: ИНФРА-М, 2011. -293 с.
3. Уткин, Э.А. Конфликтология. Теория и практика / Э.А. Уткин.- М.: Тандем, 2013. – 266 с.

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

1. Научная электронная библиотека «eLibrary» <http://elibrary.ru/>
2. База данных Scopus - <http://www.scopus.com>
3. Электронная библиотека BookFinder - <http://bookfi.org>
4. Электронная библиотека МГУ - <http://www.pochva.com>

### 6.4. Программное обеспечение

1. Windows Russian Upgrade Академическая лицензия №44937729 от 15.12.2008 15;
2. Office 2007 Russian OpenLicensePack Академическая лицензия №44937729 от 15.12.2008;
3. Офисный пакет LibreOffice 6.2.1 - Бесплатно распространяемое ПО;
4. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный Russian Edition на 1000 пользователей на 2 года (Educational License) Лицензия 1800-191210-144044- 563-2513 с 10.12.2019 до 17.12.2021;
5. Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах - Лицензионный договор №158 от 03.04.2019 «Антиплагиат ВУЗ»;
6. Moodle 3.5.6a (система дистанционного образования) - Бесплатно распространяемое ПО;
7. Библиотечная система «Ирбис 64» (web версия) - Договор сотрудничества.
8. (Браузер / Диск) - Бесплатно распространяемое ПО.

## КАРТА ОБЕСПЕЧЕННОСТИ ЛИТЕРАТУРОЙ

Кафедра психологии, педагогики и экологии человека  
 Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом  
 Дисциплина Управление конфликтами

Вид занятий	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
<b>Основная</b>										
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	2023	-	+	+	-	25	ЭБС Юрайт: URL: <a href="https://urait.ru/bcode/515041">https://urait.ru/bcode/515041</a>
<b>Дополнительная</b>										
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 Зорина Р.А.

## 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 зачет 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

- 1) Библиотечный фонд ФГБОУ ВО «Красноярский государственный аграрный университет»;
- 2) Мультимедийное оборудование для чтения лекций – презентаций;
- 3) Тестовые задания.

4) Электронные учебно-методические комплексы (ЭУМК), в которых интегрированы электронные образовательные модули, базы данных, совокупность других дидактических средств и методических материалов, обеспечивающих сопровождение учебного процесса по всем видам занятий и работ по дисциплине.

### **9. 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 послушу:
  - 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 11

**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