

Кафедра «Управления социально-политическими процессами и истории»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета управления и развития  
сельских территорий

 В.Ф. Аверьянова

26 июля 2021 г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**«Управление конфликтами»**

основной профессиональной образовательной программы

Направление подготовки бакалавра

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) образовательной программы

Управление гостиничной и ресторанной деятельностью

Формы обучения

Очная, заочная

Автор(ы)

Ст. преподаватель

  
\_\_\_\_\_

Карандашева И.В.

\_\_\_\_\_

(подпись)

Рабочая программа дисциплины Управление конфликтами рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Управления социально-политическими процессами и истории» от 22 июля 2021 г., протокол № 6.

Заведующий кафедрой

  
\_\_\_\_\_

Туфанов А.О.

(подпись)

СОГЛАСОВАНО

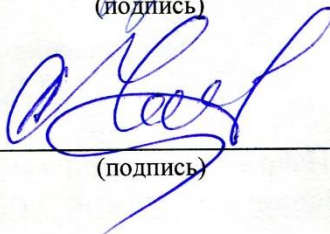
Зав. библиотекой

  
\_\_\_\_\_

Позубенко Н.А.

(подпись)

Начальник отдела  
информационных технологий

  
\_\_\_\_\_

Чижиков А.С.

(подпись)

## *Содержание*

1 Цель и задачи освоения дисциплины .....	4
2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования .....	4
3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования.....	5
4 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....	6
5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием этапов формирования компетенций .....	7
6 Учебно-методическое обеспечение дисциплины .....	16
7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (в т.ч. самостоятельной работы) .....	17
8 Оценочные средства для текущего контроля и проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	25
9 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.....	26
10 Материально-техническое обеспечение, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	27
11 Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	27

## *1 Цель и задачи освоения дисциплины*

**Целью** освоения дисциплины «Управления конфликтами» является - изучение вопросов управления конфликтами в организации, источниках их возникновения, структуре и стадиях развития, формах проявления, функциях и значимости в социально-экономической и других сферах жизни общества.

### **Задачи освоения дисциплины:**

- овладение теоретическим материалом, позволяющим понимать сущность конфликта;
- понимание условий возникновения и процесса протекания конфликта в социальной среде;
- грамотное овладение понятийным аппаратом дисциплины;
- определение сущности конфликтов в современном обществе;
  - понимание процессов протекания конфликтов в условиях профессиональной деятельности;
- обоснование методологических, теоретических и методических основ изучения конфликтов и конфликтных ситуаций и развития конфликтов;
- анализ сущности и содержания социальных конфликтов;
- изучение особенностей различных видов конфликтов;
- исследование причин возникновения и обострения конфликтов;
- изучение динамики развития конфликта, поведение участников в конфликтной ситуации;
- обоснование и формирование рекомендаций по предупреждению конфликтов;
- анализ технологии бесконфликтного межличностного общения;
- исследование проблем управления конфликтами.

## ***2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования***

Дисциплина «Управление конфликтами» участвует в формировании следующей(их) компетенции(й):

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора	Результаты освоения компетенции
<b>ПК-5</b> Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<b>ПК-5.1.</b> Применяет клиенториентированные технологии в сервисной деятельности <b>ПК-5.3.</b> Участвует в совершенствовании системы клиентских	<b>Знать:</b> клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности <b>Уметь:</b> разрабатывать системы клиентских отношений

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора	Результаты освоения компетенции
	отношений	<b>Владеть:</b> методами совершенствования системы клиентских отношений

### Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

Номер семестра (этап формирования компетенции соответствует номеру семестра)			Сформированность компетенции(й) по дисциплинам, практикам и ГИА в процессе освоения ОПОП ВО
очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения	
<b>ПК-5</b> Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя			
3		2	Регионалистика
<b>4</b>		<b>2</b>	<b>Управление конфликтами</b>
4		2	Психология
4		3	Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом
4		3	Тенденции развития туризма и гостеприимства в России и за рубежом
7		4	Традиции питания народов мира
7		4	Кухня народов мира
7		5	Технологии и организация досуговой деятельности в гостиничном комплексе
7		5	Технологии и организация анимационной деятельности в гостиничном комплексе
4		3	Сервисная практика
8		5	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

### *3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования*

Дисциплина «**Управление конфликтами**» является дисциплиной формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность «Управление гостиничной и ресторанной деятельностью»

**4 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц / 144 часов.

Виды учебной деятельности <sup>1</sup>	Всего, часов		
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т.ч.</b>	<b>74,3</b>	<b>12,3</b>	
<i>Лекции</i>	36	6	
<i>Практические занятия</i>	36	6	
<i>Лабораторные занятия</i>	-		
<i>ИКР</i>	0,3	0,3	
<i>Конс.</i>	2		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>69,7</b>	<b>113,7</b>	
		<b>18</b>	
<b>Форма промежуточной аттестации<sup>2</sup> (зачет, зачет с оценкой, экзамен, защита курсовой работы (проекта))</b>	<b>экзамен</b>	<b>экзамен</b>	

<sup>1</sup> таблица заполняется в часах

<sup>2</sup> Указываются все формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом

**5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием этапов формирования компетенций**

№ п/п	Название темы (раздела)	Код формируемой компетенции	Этапность формирования компетенций (семестр)	Вид учебной работы, час.			
				лекции	практические занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа
<b>Очная форма обучения</b>							
1	<b>Введение в конфликтологию.</b> История становления конфликтологии. Предмет конфликтологии. Методы исследования конфликтов.		4	2	2		4
2	<b>Характеристика конфликта как социального феномена.</b> Сущность конфликта и его структура. Определение основных структурных элементов конфликта. Классификация конфликтов. Причины конфликтов. Динамика конфликта.		4	4	4		6
3	<b>Теории механизмов возникновения конфликтов.</b> Формулы конфликта. Конфликты и транзактный анализ. Основные положения транзактного анализа. Поведенческие		4	2	2		6

№ п/п	Название темы (раздела)	Код формируемой компетенции	Этапность формирования компетенций (семестр)	Вид учебной работы, час.			
				лекции	практические занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа
	характеристики основных транзакций. Алгоритм транзактного анализа.						
4	<b>Технологии управления конфликтами.</b> Понятие управления конфликтами. Оценка глубины конфликта. Способы выхода из конфликтных ситуаций. Методы разрешения конфликтов в организации.	<i>ПК-5</i>	4	4	4		6
5	<b>Теории поведения личности в конфликте.</b> Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте. Характеристика основных стратегий поведения. Типы конфликтных личностей.	<i>ПК-5</i>	4	2	2		4
6	<b>Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.</b> Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание.	<i>ПК-5</i>	4	2	4		6



№ п/п	Название темы (раздела)	Код формируемой компетенции	Этапность формирования компетенций (семестр)	Вид учебной работы, час.			
				лекции	практические занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа
	Технологии рационального поведения в конфликте. Искусство критики.						
7	<b>Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.</b> Основное содержание переговорного процесса. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.	<b>ПК-5</b>	4	2	2		6
8	<b>Внутриличностные конфликты.</b> Понятие внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Самооценка личности методом тестирования.	<b>ПК-5</b>	4	4	2		6
9	<b>Межличностные конфликты.</b> Понятие межличностного	<b>ПК-5</b>	4	2	2		4

№ п/п	Название темы (раздела)	Код формируемой компетенции	Этапность формирования компетенций (семестр)	Вид учебной работы, час.			
				лекции	практические занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа
	конфликта и его особенности. Сферы проявления межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами. Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию.						
10	<b>Групповые конфликты.</b> Понятие групповых конфликтов. Классификация групповых конфликтов. Конфликт «личность-группа». Межгрупповые конфликты. Анализ и обсуждение конфликтных ситуаций.	<i>ПК-5</i>	4	2	2		6
11	<b>Социология конфликта.</b> Конфликты в обществе. Понятие конфликтов в обществе. Экономические конфликты. Политические конфликты. Социальные конфликты. Конфликты в духовной сфере общества.	<i>ПК-5</i>	4	4	2		6
12	<b>Конфликты в организации.</b> Понятие организации и конфликтов в ней. Классификация конфликтов в		4	2	4		6

№ п/п	Название темы (раздела)	Код формируемой компетенции	Этапность формирования компетенций (семестр)	Вид учебной работы, час.			
				лекции	практические занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа
	организации. Управление конфликтами в организации. Прогнозирование конфликтов в организации.						
13	<b>Конфликты в сфере управления.</b> Понятие управления и управленческих конфликтов. Источники конфликтов в сфере управления. Классификация конфликтов в сфере управления. Специфика форм проявления управленческих конфликтов. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов. Стиль управления.	<i>ПК-5</i>	4	4	4		5,3
	Итого:			36	36		69,7
<b>Заочная форма обучения</b>							
1	<b>Введение в конфликтологию.</b> История становления конфликтологии. Предмет конфликтологии. Методы исследования конфликтов.	<i>ПК-5</i>	2 курс	2			8
2	<b>Характеристика конфликта как социального феномена.</b> Сущность конфликта и его структура.	<i>ПК-5</i>	2 курс				8

№ п/п	Название темы (раздела)	Код формируемой компетенции	Этапность формирования компетенций (семестр)	Вид учебной работы, час.			
				лекции	практические занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа
	Определение основных структурных элементов конфликта. Классификация конфликтов. Причины конфликтов. Динамика конфликта.						
3	<b>Теории механизмов возникновения конфликтов.</b> Формулы конфликта. Конфликты и транзактный анализ. Основные положения транзактного анализа. Основные транзакций. Алгоритм транзактного анализа.	<i>ПК-5</i>	2 курс				8
4	<b>Технологии управления конфликтами.</b> Понятие управления конфликтами. Оценка глубины конфликта. Способы выхода из конфликтных ситуаций. Методы разрешения конфликтов в организации.	<i>ПК-5</i>	2 курс	2			10
5	<b>Теории поведения личности в конфликте.</b> Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте.	<i>ПК-5</i>	2 курс		2		8

№ п/п	Название темы (раздела)	Код формируемой компетенции	Этапность формирования компетенций (семестр)	Вид учебной работы, час.			
				лекции	практические занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа
	Характеристика основных стратегий поведения. Типы конфликтных личностей.						
6	<b>Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.</b> Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание. Технологии рационального поведения в конфликте. Искусство критики.	<i>ПК-5</i>	2 курс				8
7	<b>Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.</b> Основное содержание переговорного процесса. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.	<i>ПК-5</i>	2 курс				8
8	<b>Внутриличностные конфликты.</b> Понятие внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных	<i>ПК-5</i>	2 курс				8

№ п/п	Название темы (раздела)	Код формируемой компетенции	Этапность формирования компетенций (семестр)	Вид учебной работы, час.			
				лекции	практические занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа
	конфликтов. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Самооценка личности методом тестирования.						
9	<b>Межличностные конфликты.</b> Понятие межличностного конфликта и его особенности. Сферы проявления межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами. Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию.	<i>ПК-5</i>	2 курс				8
10	<b>Групповые конфликты.</b> Понятие групповых конфликтов. Классификация групповых конфликтов. Конфликт «личность-группа». Межгрупповые конфликты. Анализ и обсуждение конфликтных ситуаций.	<i>ПК-5</i>	2 курс		2		10
11	<b>Социология конфликта.</b> Конфликты в обществе. Понятие конфликтов в	<i>ПК-5</i>	2 курс	2			8

№ п/п	Название темы (раздела)	Код формируемой компетенции	Этапность формирования компетенций (семестр)	Вид учебной работы, час.			
				лекции	практические занятия	лабораторные занятия	самостоятельная работа
	обществе. Экономические конфликты. Политические конфликты. Социальные конфликты. Конфликты в духовной сфере общества.						
12	<b>Конфликты в организации.</b> Понятие организации и конфликтов в ней. Классификация конфликтов в организации. Управление конфликтами в организации. Прогнозирование конфликтов в организации.	<i>ПК-5</i>	2 курс				8
13	<b>Конфликты в сфере управления.</b> Понятие управления и управленческих конфликтов. Источники конфликтов в сфере управления. Классификация конфликтов в сфере управления. Специфика форм проявления управленческих конфликтов. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов. Стиль управления.	<i>ПК-5</i>	2 курс		2		12,7
	<b>ИТОГО:</b>			<b>6</b>	<b>6</b>		<b>113,7</b>

## **6 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **6.1 Основная литература:**

- 1) Зеленков, М.Ю. Конфликтология : учебник / М.Ю. Зеленков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 324 с. : табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01918-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906>.
- 2) Решетникова, К.В. Конфликты в системе управления : учебное пособие / К.В. Решетникова. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 175 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02393-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=448158>.
- 3) Стекачева, А.Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии / А.Д. Стекачева. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 155 с. - ISBN 978-5-504-00883-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140857>.

### **6.2 Дополнительная литература:**

- 1) Иванов, Л.В. Управление конфликтами / Л.В. Иванов. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 102 с. - ISBN 978-5-504-00932-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142696>.
- 2) Галиахметов, Р.Н. Социально-философский анализ конфликта : монография / Р.Н. Галиахметов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Сибирский Федеральный университет. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2012. - 124 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7638-2297-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364053>.
- 3) Чернышов, А.В. Роль конфликтов в социально-экономическом развитии организации / А.В. Чернышов. - Москва : Лаборатория книги, Электронный ресурс 2012. - 156 с. - ISBN 978-5-504-00582-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142378>.



## 7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (в т.ч. самостоятельной работы)

### Учебно-методические материалы по лекциям дисциплины

Раздел/Тема с указанием основных учебных элементов (дидактических единиц)	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения
<p><b>1 Введение в конфликтологию.</b> История становления конфликтологии. Предмет конфликтологии. Методы исследования конфликтов</p>	<p><i>по источнику знаний:</i> лекция, чтение, конспектирование <i>по назначению:</i> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <i>по типу познавательной деятельности:</i> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>
<p><b>2 Характеристика конфликта как социального феномена.</b> Сущность конфликта и его структура. Определение основных структурных элементов конфликта. Классификация конфликтов. Причины конфликтов. Динамика конфликта.</p>	<p><i>по источнику знаний:</i> лекция, чтение, конспектирование <i>по назначению:</i> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <i>по типу познавательной деятельности:</i> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>
<p><b>3 Теории механизмов возникновения конфликтов.</b> Формулы конфликта. Конфликты и трансактный анализ. Основные положения трансактного анализа. Поведенческие характеристики основных трансакций. Алгоритм трансактного анализа.</p>	<p><i>по источнику знаний:</i> лекция, чтение, конспектирование <i>по назначению:</i> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <i>по типу познавательной деятельности:</i> объяснительно-</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>

	иллюстративный, репродуктивный		
<b>4Технологии управления конфликтами.</b> Понятие управления конфликтами. Оценка глубины конфликта. Способы выхода из конфликтных ситуаций. Методы разрешения конфликтов в организации.	<i>по источнику знаний:</i> лекция, чтение, конспектирование <i>по назначению:</i> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <i>по типу познавательной          деятельности:</i> объяснительно- иллюстративный, репродуктивный	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания
<b>5Теории поведения личности в конфликте.</b> Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте. Характеристика основных стратегий поведения. Типы конфликтных личностей.	<i>по источнику знаний:</i> лекция, чтение, конспектирование <i>по назначению:</i> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <i>по типу познавательной          деятельности:</i> объяснительно- иллюстративный, репродуктивный	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания
<b>6Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.</b> Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание. Технологии рационального поведения в конфликте. Искусство критики.	<i>по источнику знаний:</i> лекция, чтение, конспектирование <i>по назначению:</i> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <i>по типу познавательной          деятельности:</i> объяснительно- иллюстративный, репродуктивный	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания
<b>7Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.</b> Основное содержание переговорного процесса.	<i>по источнику знаний:</i> лекция, чтение, конспектирование <i>по назначению:</i> приобретение	Изучение нового учебного материала,	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги,

<p>Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.</p>	<p>знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <b>по типу познавательной деятельности:</b> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>тестовые задания</p>
<p><b>8Внутриличностные конфликты.</b> Понятие внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Самооценка личности методом тестирования.</p>	<p><b>по источнику знаний:</b> лекция, чтение, конспектирование <b>по назначению:</b> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <b>по типу познавательной деятельности:</b> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>
<p><b>9Межличностные конфликты.</b> Понятие межличностного конфликта и его особенности. Сферы проявления межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами. Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию.</p>	<p><b>по источнику знаний:</b> лекция, чтение, конспектирование <b>по назначению:</b> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <b>по типу познавательной деятельности:</b> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>
<p><b>10Групповые конфликты.</b> Понятие групповых конфликтов. Классификация групповых конфликтов. Конфликт «личность-группа». Межгрупповые конфликты. Анализ и обсуждение конфликтных ситуаций.</p>	<p><b>по источнику знаний:</b> лекция, чтение, конспектирование <b>по назначению:</b> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <b>по типу познавательной деятельности:</b> объяснительно-иллюстративный,</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>

	репродуктивный		
<b>11 Социология конфликта.</b> Конфликты в обществе. Понятие конфликтов в обществе. Экономические конфликты. Политические конфликты. Социальные конфликты. Конфликты в духовной сфере общества.	<i>по источнику знаний:</i> лекция, чтение, конспектирование <i>по назначению:</i> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <i>по типу познавательной деятельности:</i> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания
<b>12 Конфликты в организации.</b> Понятие организации и конфликтов в ней. Классификация конфликтов в организации. Управление конфликтами в организации. Прогнозирование конфликтов в организации.	<i>по источнику знаний:</i> лекция, чтение, конспектирование <i>по назначению:</i> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <i>по типу познавательной деятельности:</i> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания
<b>13 Конфликты в сфере управления.</b> Понятие управления и управленческих конфликтов. Источники конфликтов в сфере управления. Классификация конфликтов в сфере управления. Специфика форм проявления управленческих конфликтов. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов. Стили управления.	<i>по источнику знаний:</i> лекция, чтение, конспектирование <i>по назначению:</i> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <i>по типу познавательной деятельности:</i> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный	Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа	Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания

### Учебно-методические материалы по практическим занятиям дисциплины

Раздел/Тема с указанием основных учебных элементов	Методы обучения	Способы	Средства
--	-----------------	---------	----------

(дидактических единиц)		(формы) обучения	обучения
<p><b>Введение в конфликтологию.</b> История становления конфликтологии. Предмет конфликтологии. Методы исследования конфликтов</p>	<p><i>по источнику знаний:</i> лекция, чтение, конспектирование <i>по назначению:</i> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <i>по типу познавательной деятельности:</i> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Тесты, доклад, зачет, экзамен</p>
<p><b>Характеристика конфликта как социального феномена.</b> Сущность конфликта и его структура. Определение основных структурных элементов конфликта. Классификация конфликтов.</p>	<p><i>по источнику знаний:</i> лекция, чтение, конспектирование <i>по назначению:</i> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <i>по типу познавательной деятельности:</i> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Тесты, доклад, зачет, экзамен</p>
<p><b>Теории механизмов возникновения конфликтов.</b> Формулы конфликта. Конфликты и транзактный анализ. Основные положения транзактного анализа. Поведенческие характеристики основных транзакций. Алгоритм транзактного анализа.</p>	<p><i>по источнику знаний:</i> лекция, чтение, конспектирование <i>по назначению:</i> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <i>по типу познавательной деятельности:</i> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Доклад, зачет, экзамен</p>
<p><b>Технологии управления конфликтами.</b> Понятие управления конфликтами. Оценка глубины конфликта.</p>	<p><i>по источнику знаний:</i> лекция, чтение, конспектирование <i>по назначению:</i> приобретение</p>	<p>Изучение нового учебного материала,</p>	<p>Тесты, доклад, зачет, экзамен</p>

<p>Способы выхода из конфликтных ситуаций. Методы разрешения конфликтов в организации.</p>	<p>знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <b>по типу познавательной деятельности:</b> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>контроль знаний, самостоятельная работа</p>	
<p><b>Теории поведения личности в конфликте.</b> Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте. Характеристика основных стратегий поведения. Типы конфликтных личностей.</p>	<p><b>по источнику знаний:</b> лекция, чтение, конспектирование <b>по назначению:</b> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <b>по типу познавательной деятельности:</b> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Тесты, доклад, зачет, экзамен</p>
<p><b>Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.</b> Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание. Технологии рационального поведения в конфликте. Искусство критики.</p>	<p><b>по источнику знаний:</b> лекция, чтение, конспектирование <b>по назначению:</b> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <b>по типу познавательной деятельности:</b> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Контрольная работа, тесты, доклад, зачет, экзамен</p>
<p><b>Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.</b> Основное содержание переговорного процесса. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.</p>	<p><b>по источнику знаний:</b> лекция, чтение, конспектирование <b>по назначению:</b> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <b>по типу познавательной деятельности:</b> объяснительно-иллюстративный,</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Тесты, доклад, экзамен</p>

	репродуктивный		
<p><b>Внутриличностные конфликты.</b>          Понятие внутриличностного конфликта.          Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.          Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.          Самооценка личности методом тестирования.</p>	<p><i>по источнику знаний:</i>          лекция, чтение, конспектирование  <i>по назначению:</i> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний  <i>по типу познавательной деятельности:</i> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Тесты, доклад, экзамен</p>
<p><b>Межличностные конфликты.</b>          Понятие межличностного конфликта и его особенности.          Сферы проявления межличностных конфликтов.          Управление межличностными конфликтами.          Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию.</p>	<p><i>по источнику знаний:</i>          лекция, чтение, конспектирование  <i>по назначению:</i> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний  <i>по типу познавательной деятельности:</i> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Контрольная работа, тесты, доклад, экзамен</p>
<p><b>Групповые конфликты.</b>          Понятие групповых конфликтов.          Классификация групповых конфликтов.          Конфликт «личность-группа».          Межгрупповые конфликты.          Анализ и обсуждение конфликтных ситуаций.</p>	<p><i>по источнику знаний:</i>          лекция, чтение, конспектирование  <i>по назначению:</i> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний  <i>по типу познавательной деятельности:</i> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Тесты, доклад, зачет, экзамен</p>
<p><b>Социология конфликта.</b>          Конфликты в обществе.          Понятие конфликтов в обществе.          Экономические конфликты.</p>	<p><i>по источнику знаний:</i>          лекция, чтение, конспектирование  <i>по назначению:</i> приобретение знаний, анализ, закрепление,</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль</p>	<p>Доклад, экзамен</p>

<p>Политические конфликты. Социальные конфликты. Конфликты в духовной сфере общества.</p>	<p>проверка знаний <b>по типу познавательной деятельности:</b> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>знаний, самостоятельная работа</p>	
<p><b>Конфликты в организации.</b> Понятие организации и конфликтов в ней. Классификация конфликтов в организации. Управление конфликтами в организации. Прогнозирование конфликтов в организации.</p>	<p><b>по источнику знаний:</b> лекция, чтение, конспектирование <b>по назначению:</b> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <b>по типу познавательной деятельности:</b> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Тесты, доклад, экзамен</p>
<p><b>Конфликты в сфере управления.</b> Понятие управления и управленческих конфликтов. Источники конфликтов в сфере управления. Классификация конфликтов в сфере управления. Специфика форм проявления управленческих конфликтов. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов. Стиль управления.</p>	<p><b>по источнику знаний:</b> лекция, чтение, конспектирование <b>по назначению:</b> приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний <b>по типу познавательной деятельности:</b> объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Тесты, доклад, зачет, экзамен</p>



## **8 Оценочные средства для текущего контроля и проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Управление конфликтами» представлен в приложении к рабочей программе по дисциплине «Управление конфликтами».

## **9 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

### **9.1 Лицензионное программное обеспечение:**

<b>9.1</b>	<b>Лицензионное программное обеспечение:</b>	1. «Антиплагиат.ВУЗ» 2. «Система КонсультантПлюс» 3. Microsoft (Windows XP, Windows Server 2003, Windows XP Professional x64 Edition, Windows Vista, Windows Server 2008, Windows 7, Windows Server 2012, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Office 365)
<b>9.2</b>	<b>Свободно распространяемое программное обеспечение</b>	Adobe Acrobat Reader DC 7-Zip
<b>9.3</b>	<b>Состав современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационных справочных систем (ИСС)</b>	Информационная система - Административно-управленческий портал – основа портала электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью организаций - <a href="http://www.aup.ru/">http://www.aup.ru/</a> Информационно-правовая система - Государственная система правовой информации - официальный интернет-портал правовой информации - <a href="http://pravo.gov.ru/">http://pravo.gov.ru/</a> Информационно-справочная система «КонсультантПлюс» - <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a> Академия Google [Электронный ресурс]: поисковая система, разработанная специально для студентов, ученых и исследователей, предназначена для поиска информации в онлайн-овых академических журналах и материалах, прошедших экспертную оценку. – Режим доступа: <a href="https://scholar.google.ru/">https://scholar.google.ru/</a> , свободный. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – Режим доступа: <a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a> , свободный. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным

		текстам по паролю. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru">http://biblioclub.ru</a>
<b>9.4</b>	<b>Ресурсы сети «Интернет»:</b>	Федеральный портал «Российское образование» <a href="http://www.edu.ru">www.edu.ru</a> Российский портал открытого образования <a href="http://www.openet.ru">www.openet.ru</a> Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - <a href="http://ecsocman.hse.ru">http://ecsocman.hse.ru</a>

***10 Материально-техническое обеспечение, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине***

№ п/п	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого наглядного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3
	<p>№ 3219 Учебная аудитория для проведения учебных занятий оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения (место преподавателя, столы, стулья, шкаф/стеллаж). Технические средства обучения: доска-экран (или доска меловая), комплект мультимедийного оборудования (экран, интерактивный проектор, автоматизированное рабочее место с персональным компьютером с лицензионным программным обеспечением), источник бесперебойного питания, сетевой фильтр. Комплекты лицензионного ежегодно обновляемого программного обеспечения: 1. Лицензионное программное обеспечение «Антиплагиат.ВУЗ» 2. Лицензионное программное обеспечение «Система КонсультантПлюс» 3. Лицензионное программное обеспечение Microsoft (Windows XP, Windows Server 2003, Windows XP Professional x64 Edition, Windows Vista, Windows Server 2008, Windows 7, Windows Server 2012, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Office 365) 4. Свободно распространяемое программное обеспечение Adobe Acrobat Reader DC 5. Свободно распространяемое программное обеспечение 7-Zip</p>	<p>196601, Санкт-Петербург, город Пушкин, Петербургское шоссе, д.2, строение 2</p>
	<p>№ 3210 Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета. Технические средства обучения: стеллажи со справочной литературой, персональные компьютеры с лицензионным программным обеспечением Комплекты лицензионного ежегодно обновляемого программного обеспечения: 1. Лицензионное программное обеспечение</p>	<p>196601, Санкт-Петербург, город Пушкин, Петербургское шоссе, д.2, строение 2</p>

№ п/п	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого наглядного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
	<p>«Антиплагиат.ВУЗ»</p> <p>2. Лицензионное программное обеспечение «Система КонсультантПлюс»</p> <p>3. Лицензионное программное обеспечение Microsoft (Windows XP, Windows Server 2003, Windows XP Professional x64 Edition, Windows Vista, Windows Server 2008, Windows 7, Windows Server 2012, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Office 365)</p> <p>4. Свободно распространяемое программное обеспечение Adobe Acrobat Reader DC</p> <p>5. Свободно распространяемое программное обеспечение 7-Zip</p>	

## ***11 Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья***

### ***Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины***

#### **Студенты с нарушениями зрения**

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскостатную информацию в аудиальную или тактильную форму;
- возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей, и состояния здоровья студента;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта, и графических объектов в мультимедийных презентациях;
- использование инструментов «лупа», «прожектор» при работе с интерактивной доской;
- озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе занятий;

- обеспечение раздаточным материалом, дублирующим информацию, выводимую на экран;
- наличие подписей и описания у всех используемых в процессе обучения рисунков и иных графических объектов, что даёт возможность перевести письменный текст в аудиальный,
- обеспечение особого речевого режима преподавания: лекции читаются громко, разборчиво, отчётливо, с паузами между смысловыми блоками информации, обеспечивается интонирование, повторение, акцентирование, профилактика рассеивания внимания;
- минимизация внешнего шума и обеспечение спокойной аудиальной обстановки;
- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, на ноутбуке, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания и др.) на практических и лабораторных занятиях;
- минимизирование заданий, требующих активного использования зрительной памяти и зрительного внимания;
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы.

### **Студенты с нарушениями опорно-двигательного аппарата**

(маломобильные студенты, студенты, имеющие трудности передвижения и патологию верхних конечностей)

- возможность использовать специальное программное обеспечение и специальное оборудование и позволяющее компенсировать двигательное нарушение (коляски, ходунки, трости и др.);
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения;
- опора на определенные и точные понятия;
- использование для иллюстрации конкретных примеров;
- применение вопросов для мониторинга понимания;
- разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки;
- увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания др.);

- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания них;
- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).

### **Студенты с нарушениями слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие)**

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскочечатную информацию;
- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации;
- осуществлять взаимобратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации;
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- особый речевой режим работы (отказ от длинных фраз и сложных предложений, хорошая артикуляция; четкость изложения, отсутствие лишних слов; повторение фраз без изменения слов и порядка их следования);
- обеспечение зрительного контакта во время говорения и чуть более медленного темпа речи, использование естественных жестов и мимики);
- чёткое соблюдение алгоритма занятия и заданий для самостоятельной работы (называние темы, постановка цели, сообщение и запись плана, выделение основных понятий и методов их изучения, указание видов деятельности студентов и способов проверки усвоения материала, словарная работа);
- соблюдение требований к предъявляемым учебным текстам (разбивка текста на части; выделение опорных смысловых пунктов; использование наглядных средств);
- минимизация внешних шумов;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический

материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;

– сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего).

**Студенты с прочими видами нарушений (ДЦП с нарушениями речи, заболевания эндокринной, центральной нервной и сердечно-сосудистой систем, онкологические заболевания)**

– наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации;

– наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;

– наличие наглядного сопровождения изучаемого материала;

– наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;

– обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее ознакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;

– предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;

– сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего);

– предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате;

– предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;

– возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);

– применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы,

– стимулирование выработки у студентов навыков самоорганизации и самоконтроля;

– наличие пауз для отдыха и смены видов деятельности по ходу занятия.