

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Высшая школа бизнеса КФУ



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Талюцкий Д.А.



\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

**Программа дисциплины**  
**Управление конфликтами Б1.В.ДВ.4**

Направление подготовки: 38.04.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент предприятия

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очно-заочное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Кульбарисова Е.А.

**Рецензент(ы):**

Ахметшина А.Р.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Ахметшина А. Р.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Высшей школы бизнеса КФУ:

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 929222317

Казань

2017

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) преподаватель высшей школы бизнеса Кульбарисова Е.А. Высшая школа бизнеса КФУ , EIAKulbarisova@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Основной целью дисциплины является формирование основных навыков выявления и управления конфликтами на основе знаний о сущности и влиянии конфликтов на деятельность персонала.

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.4 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.04.02 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 1 курсе, 2 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел Б.1.В.ДВ.4.2 обязательных дисциплин вариативной части профессиональной образовательной программы по направлению 38.04.02 Менеджмент, магистерская программа - Менеджмент предприятия. Осваивается на 1 курсе, во 2 семестре. Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 зачетные единицы, 36 часов.

Контактная работа - 10 часов, в том числе лекции - 4 часов, практические занятия - 6 часов, лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 26 часов.

Контроль - зачет .

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет во 2 семестре.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК 2 (общекультурные компетенции)	готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения
опк1	готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности
опк2	готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
пк2	способностью разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- основные положения, термины, определения и категории конфликтологии, ее место и роль в системе управления персоналом;
- методы управления конфликтами;

2. должен уметь:

- применять полученные знания для принятия решений относительно управления персоналом в конфликтных ситуациях;
- предупреждать, регулировать и разрешать типичные конфликты.

3. должен владеть:

- навыками анализа конкретных конфликтных ситуаций и способами их разрешений;
- методами регулирования конфликтами при управлении персоналом в рамках профессиональной деятельности;
- навыками конструктивного поведения в конфликте.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- к практическому применению полученных знаний в научно-исследовательской работе в области управления персоналом инновационных производств, связанных с выбором необходимых методов исследования, модифицирования существующих и разработки новых методов, исходя из задач конкретного исследования; в самообучении и непрерывном профессиональном самосовершенствовании.

**4. Структура и содержание дисциплины/ модуля**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 зачетных(ые) единиц(ы) 36 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет во 2 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

**4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю**

**Тематический план дисциплины/модуля**

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Сущность и развитие конфликта.	2		0	2	0	Презентация
2.	Тема 2. Предупреждение конфликтов.	2		2	0	0	Презентация
3.	Тема 3. Теории поведения личности в конфликте.	2		0	2	0	Творческое задание
4.	Тема 4. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.	2		2	0	0	Творческое задание

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
5.	Тема 5. Конфликты в организации.	2		0	2	0	Творческое задание
	Тема . Итоговая форма контроля	2		0	0	0	Зачет
	Итого			4	6	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Сущность и развитие конфликта.

###### *практическое занятие (2 часа(ов)):*

Понятие и классификация конфликтов. Функции конфликта. Диагностика конфликтов. Функции конфликта. Методы диагностики конфликта. Причина и конфликтная ситуация Типы конфликтных ситуаций. Противоречия интересов. Основные источники конфликтов в организации. Конфликтные ситуации. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Структура конфликта и конфликтной ситуации. Динамика конфликта. Карта конфликта Структура и карта конфликта. Динамика конфликта. Этапы и фазы конфликта.

##### Тема 2. Предупреждение конфликтов.

###### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Профилактика конфликтов в организации. Проблема конфликтных личностей. Профилактики конфликтов. Объективные и организационно- управленческие и социально- психологические условия предупреждения конфликтов. Формы и критерии разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликте. Стратегии и способы разрешения конфликтов.

##### Тема 3. Теории поведения личности в конфликте.

###### *практическое занятие (2 часа(ов)):*

Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Стратегии поведения личности в конфликте.

##### Тема 4. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.

###### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Переговорный процесс, его функции и основное содержание. Общая характеристика переговоров. Динамика переговоров. Тактические приемы ведения переговоров.

##### Тема 5. Конфликты в организации.

###### *практическое занятие (2 часа(ов)):*

Организационные конфликты: сущность, содержание, типология. Предпосылки конфликтности процесса управления. Типы конфликтов в сфере управления.

#### 4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Сущность и развитие конфликта.	2		подготовка к презентации	5	Презентация
2.	Тема 2. Предупреждение конфликтов.	2		подготовка к презентации	5	Презентация

№	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
3.	Тема 3. Теории поведения личности в конфликте.	2		подготовка к творческому заданию	5	Творческое задание
4.	Тема 4. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.	2		подготовка к творческому заданию	5	Творческое задание
5.	Тема 5. Конфликты в организации.	2		подготовка к творческому заданию	6	Творческое задание
	Итого				26	

### 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Для освоения дисциплины студент должен соблюдать следующие правила:

1. Начало освоения курса должно быть связано с изучением всех компонентов Программы дисциплины с целью понимания ее содержания и достигаемых результатов при успешном освоении всех дидактических единиц по каждой представленной теме.
2. Указанные по каждой теме первоисточники необходимо изучить до посещения соответствующего лекционного занятия, так как лекция в аудитории предполагает раскрытие актуальных и проблемных вопросов рассматриваемой темы, а не базового материала.
3. Семинар по дисциплине является аудиторным занятием, в процессе которого преимущественно осуществляется контроль полученных знаний, а также отработки практических навыков решения учебных задач.
4. По данной дисциплине самостоятельная работа включает в себя следующие виды работ:
  - изучение лекционного материала, основной и дополнительной литературы, при подготовке к семинарским занятиям, опросам, контрольным работам, выполнении самостоятельной работы;
  - подготовка презентации;
  - работа над творческим заданием;
  - доработка заданий, выполняемых на практических занятиях;

Контроль самостоятельной работы осуществляется на семинарских занятиях путем опроса и проверки выполнения заданий, а также оценки участия в устном опросе и выступлениях с научными докладами.

5. Подготовка к зачету является заключительным этапом изучения дисциплины и является средством текущего контроля. В процессе подготовки выявляются вопросы, ответы по которым носят дискуссионный характер. Данные вопросы можно уточнить у преподавателя.

### 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

#### Тема 1. Сущность и развитие конфликта.

Презентация, примерные вопросы:

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока. 2. Проблема конфликта в философии Нового времени. 3. Проблема конфликта в классической немецкой философии. 4. Особенности развития конфликтологии в России. 5. Современные проблемы развития конфликтологии. 6. Современные конфликты в обществе: сущность, содержание и формы проявления. 7. Движущие силы и мотивация конфликтов в обществе. 8. Уровни экономических конфликтов в обществе. 9. Межличностные конфликты в организации: сущность и причины. 10. Классификация и причины межгрупповых конфликтов.

## **Тема 2. Предупреждение конфликтов.**

Презентация , примерные вопросы:

1. Конфликты в сфере управления: типы и способы разрешения. 2. Профилактика и предупреждение конфликтов. 3. Модели развития конфликтной ситуации. 4. Модели конструктивного поведения в конфликте. 5. Эмоции и конфликт. 6. Характеристика стадий конфликта. 7. Динамика протекания конфликта. 8. Основные источники конфликтов, их характеристика.

## **Тема 3. Теории поведения личности в конфликте.**

Творческое задание , примерные вопросы:

1. Понятие о внутриличностном конфликте. 2. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. 3. Формы проявления и разрешения внутриличностных конфликтов. 4. Понятие о межличностном конфликте и его особенности. 5. Управление межличностными конфликтами. 6. Влияние межличностных конфликтов на процесс управления организацией.

## **Тема 4. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.**

Творческое задание , примерные вопросы:

1. Переговорный процесс, его функции и основное содержание. 2. Методы диагностики конфликтов. 3. Источники конфликтов и стрессов. 4. Принципы использования и комбинирования методов управления конфликтами. 5. Руководитель как субъект конфликта. 6. Нормативное регулирование конфликтов. 7. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами. 8. Влияние уровня образования и специфики мировоззрения участников на разрешение конфликта.

## **Тема 5. Конфликты в организации.**

Творческое задание , примерные вопросы:

1. Классификация конфликтов в организации. 2. Управление конфликтами в организации. 3. Понятие управления и управленческих конфликтов. 4. Источники конфликтов в управлении. 5. Классификация конфликтов в сфере управления. 6. Специфика форм проявления управленческих конфликтов. 7. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов.

## **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Конфликтология как научная и практическая дисциплина.
2. Становление конфликтологии как науки, ее основные понятия и категории.
3. Общесоциологические направления изучения социальных конфликтов.
4. Периоды становления конфликтологии в России.
5. Методика, техника и процедуры конфликтологических исследований.
6. Конфликт как явление социальной жизни.
7. Причины и источники социальных конфликтов.
8. Сущность конфликта и его структура.
9. Стадии развития конфликтов.
10. Движущие силы и их мотивация в конфликте.
11. Типологизация и классификация конфликтов.
12. Функции конфликта в обществе.

13. Способы выхода из социальных столкновений.
14. Основные конфликты в современной России: причины возникновения и динамика.
15. Фактор силы в конфликте. Терроризм как способ политической борьбы.
16. Организация переговоров в конфликтных ситуациях.
16. Виды и формы посредничества.
17. Основные стратегии поведения людей в конфликтных ситуациях.
18. Основные принципы и направления урегулирования конфликтов.
19. Межличностные конфликты: их особенности и основные формы завершения.
20. Управление межличностными конфликтами.
21. Влияние межличностных конфликтов на процесс управления организацией.
22. Понятие о групповых и межгрупповых конфликтах.
23. Классификация конфликтов типа "личность - группа".
24. Управление конфликтами типа "личность - группа".
25. Классификация межгрупповых конфликтов.
26. Управление межгрупповыми конфликтами.
27. Понятие об организации и конфликтов в ней
28. Классификация конфликтов в организации.
29. Управление конфликтами в организации.
30. Понятие управления и управленческих конфликтов.
31. Источники конфликтов в управлении.
32. Классификация конфликтов в сфере управления.
33. Специфика форм проявления управленческих конфликтов.
34. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов.
35. Стиль управления.

### 7.1. Основная литература:

1. Балан В. П. Управление конфликтами / Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. - М.:Гор. линия-Телеком, 2015. - 160 с.: ISBN 978-5-9912-0471-2. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=563782>
2. Решетникова К. В. Конфликты в системе управления: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 'Менеджмент организаций', 'Государственное и муниципальное управление', 'Управление персоналом' / Решетникова К.В. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 175 с.: ISBN 978-5-238-02393-9. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=884423>
3. Базаров Т. Ю. Управление персоналом. Практикум: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 'Управление персоналом', 'Менеджмент организации' / Базаров Т.Ю. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 239 с.: ISBN 978-5-238-01500-2. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=883716>
4. Кибанов А. Я. Управление персоналом: Магистерская программа 'Управление персоналом орг-ции' Учеб. пос. / ГУУ; Под ред. проф. А.Я. Кибанова - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 256с.: - (ВО: Магистр.). (п) ISBN 978-5-16-006867-1. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=411608>

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Ричи Ш. Управление мотивацией: 12 факторов мотиваций: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 'Управление персоналом', 'Менеджмент организации', 'Психология' / Ричи Ш., Мартин П., Лалаян Е.; Под ред. Климов Е.А. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 399 с.: ISBN 978-5-238-01510-1. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=883709>

2. Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. ♦ 2/2012: Ежемесячный научно-практический журнал / Национальный союз Управление персоналом (НасОУП). - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 80 с.: Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=392927>
3. Фокин К. Б. Управление кадровым резервом: теория и практика: Монография / К.Б. Фокин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 278 с.: ISBN 978-5-16-009541-7. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=446495>
4. Авдеев В. В. Управление персоналом. Оптимизация командной работы: Реинжиниринговая технология: Учебное пособие / В.В. Авдеев. - М.: ФиС, 2006. - 960 с.: ISBN 5-279-02687-5. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=110791>
5. Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России, 2012, ♦1 / Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России, ♦1, 2012. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=373218>

### 7.3. Интернет-ресурсы:

Журнал Гильдии Лидеров Перемен - [Kinsmark.com](http://Kinsmark.com)

Издание для профессиональных консультантов - [http://consulting.ru/askeri\\_170](http://consulting.ru/askeri_170)

Интернет портал для управленцев - <http://www.management.com.ua/>

..Интернет-версия справочно-правовой системы ?КонсультантПлюс? -

<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home>

Официальный сайт Института управления Адизеса - <http://russia.adizes.com/>

### 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Управление конфликтами" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Освоение дисциплины "Управление конфликтами" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 20 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.04.02 "Менеджмент" и магистерской программе Менеджмент предприятия .

Автор(ы):

Кульбарисова Е.А. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Ахметшина А.Р. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.