

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Центр заочного и дистанционного обучения



подписано электронно-цифровой подписью

**Программа дисциплины**  
**Управление конфликтами Б1.Б.13**

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент организации

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Камашева А.В. , Валеев Эмиль Рамилевич

**Рецензент(ы):**

Фахрутдинова Е.В.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Юрьева О. В.

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

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр заочного и дистанционного обучения):

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

Регистрационный No 9549112019

Казань  
2019

## 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) старший преподаватель, б/с Камашева А.В. кафедра управления человеческими ресурсами Институт управления, экономики и финансов , as112@list.ru ; Валеев Эмиль Рамилевич

### 1. Цели освоения дисциплины

Выпускник, освоивший дисциплину:

Должен демонстрировать способность и готовность:

- конструктивно и доказательно высказывать собственное мнение о проблемах конфликтологии как теории и практики, а так же о тенденциях развития отечественной и зарубежной конфликтологии;
- предупреждать и регулировать конфликты различных видов;
- анализировать источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в производственной сфере;
- определять условия и способы предупреждения производственных конфликтов;
- оценивать целесообразность и эффективность использования различных переговорных и посреднических процедур в ходе разрешения трудовых конфликтов;
- самостоятельно применять конструктивные способы разрешения межличностных конфликтов различных видов.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел 'Б1.В.ОД.6 Дисциплины (модули)' основной профессиональной образовательной программы 38.03.03 'Управление персоналом (не предусмотрено)' и относится к обязательным дисциплинам.

Осваивается на 1 курсе в 2 семестре.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-5 (общекультурные компетенции)	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ПК-1 (профессиональные компетенции)	владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры
ПК-2 (профессиональные компетенции)	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- конструктивно и доказательно высказывать собственное мнение о проблемах конфликтологии как теории и практики, а так же о тенденциях развития отечественной и зарубежной конфликтологии;
- предупреждать и регулировать конфликты различных видов;
- анализировать источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в производственной сфере;
- определять условия и способы предупреждения производственных конфликтов;
- оценивать целесообразность и эффективность использования различных переговорных и посреднических процедур в ходе разрешения трудовых конфликтов;
- самостоятельно применять конструктивные способы разрешения межличностных конфликтов различных видов.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: отсутствует в 3 семестре; зачет в 4 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. Возникновение и развитие науки о конфликтах как теории и практики	3		2	0	0	Кейс
2.	Тема 2. Конфликт как основная категория управления конфликтами	3		2	0	0	Тестирование
4.	Тема 4. Структурная модель конфликта	4		1	2	0	Кейс

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
8.	Тема 8. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации	4		1	2	0	Тестирование
	Тема . Итоговая форма контроля	4		0	0	0	Зачет
	Итого			6	4	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Возникновение и развитие науки о конфликтах как теории и практики

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

Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли. История развития отечественной конфликтологии. Зарождение и развитие конфликтологических идей в практических знаниях, религиозных учениях, искусстве и культуре, появление первых воззрений на конфликт. Становление и развитие частных конфликтологических наук - отраслей конфликтологии. Конфликтология: предмет, методы исследования и задачи. Современная конфликтология: актуальные теоретико-методологические и практические проблемы. Понятийный аппарат конфликтологии.

##### Тема 2. Конфликт как основная категория управления конфликтами

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

Предмет и метод конфликта. Задачи и методы конфликтологии. Теоретико-методологические основы конфликтологии. Конфликтология в системе наук. Современные проблемы развития конфликтологии. Конфликтология как наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования. Взаимосвязь конфликтологии с другими науками. Выделение конфликтологии из ранга междисциплинарной науки в самостоятельную науку. Межпредметные связи: место конфликтологии в ряду экономических, социологических и психологических дисциплин, ее значение как важной составной части менеджмента. Взаимодействие конфликтологии и общества.

##### Тема 4. Структурная модель конфликта

###### **лекционное занятие (1 часа(ов)):**

Структурные элементы конфликта: субъекты, объекты, предмет. Этапы конфликта. Конфликтная ситуация, инцидент. Объект в конфликтологии. Предмет изучения конфликтологии. Место конфликтологии в ряду экономических, социологических и психологических дисциплин, ее значение как важной составной части менеджмента. Необходимость изучения конфликтологии для всех видов управленческой деятельности.

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

Модели завершения конфликта: угасание, разрешение, урегулирование, перерастание в другой конфликт. Стратегии завершения конфликта: уклонение, приспособление, компромисс, конфронтация, принуждение (подавление). Процедурные аспекты урегулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Способы предотвращения конфликтов и технологии управления конфликтом (информационный, коммуникативный, социально-психологический и организационный). Информационные ?помехи?, информационный вакуум дезинформация как источники кризисов и конфликтов и условия их усугубления. Связи с общественностью как действенное средство предотвращения и разрешения конфликтов. Предупреждение конфликта в латентной стадии. Неуправляемые конфликты.

### **Тема 8. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации**

#### **лекционное занятие (1 часа(ов)):**

Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Социальное партнерство как форма обеспечения взаимной заинтересованности наемных работников и предпринимателей. Руководитель как посредник в конфликте. Рекомендации руководителю организации, находящейся в конфликте. Регулирование конфликта как форма ослабления остроты конфликта, ограничения и обеспечение его развития в сторону разрешения. Признание реальности конфликта, легитимация, структурирование групп как основные стадии регулирования конфликта, использование технологий смягчения конфликта через формы демократизации, сотрудничества, снижения напряженности, нормирования отношений. Завершение конфликта как заключительный этап управления. Разрешение как форма полного завершения конфликта. Предпосылки разрешения конфликта. Возможные формы завершения конфликта.

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

Сетка Томаса - Килменна, позволяющая проанализировать конфликт и выбрать оптимальную стратегию поведения. Основные этапы разрешения конфликтных ситуаций. Переговорный процесс как форма регулирования конфликта. Типы переговоров с точки зрения вмешательства третьих лиц. Прямые переговоры: понятие, содержание, процедура. Управление переговорами. Факторы, определяющие возможность переговоров. Основные этапы переговорного процесса. Ошибки переговорного процесса: организационные, поведенческие, коммуникативные. Основные принципы ведения эффективной дискуссии. Стили ведения переговоров. Метод принципиальных переговоров.

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

<b>N</b>	<b>Раздел Дисциплины</b>	<b>Се-местр</b>	<b>Неде-ля семе-стра</b>	<b>Виды самостоятельной работы студентов</b>	<b>Трудо-емкость (в часах)</b>	<b>Формы контроля самостоятельной работы</b>
1.	Тема 1. Возникновение и развитие науки о конфликтах как теории и практики	3			16	Кейс
2.	Тема 2. Конфликт как основная категория управления конфликтами	3		подготовка к тестированию	16	Тести-рова-ние

N	Раздел Дисциплины	Се-местр	Неде-ля семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудо-емкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
4.	Тема 4. Структурная модель конфликта	4			13	Кейс
8.	Тема 8. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации	4		подготовка к тестированию	13	Тести-рова-ние
	Итого				58	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года N301).

Письмо Министерства образования Российской Федерации N14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. 'Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений'

Положение от 24 декабря 2015 г. ♦ 0.1.1.67-06/265/15 'О порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования 'Казанский (Приволжский) федеральный университет'

Положение N 0.1.1.67-06/241/15 от 14 декабря 2015 г. 'О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования 'Казанский (Приволжский) федеральный университет'

Положение N 0.1.1.56-06/54/11 от 26 октября 2011 г. 'Об электронных образовательных ресурсах федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования 'Казанский (Приволжский) федеральный университет'

Регламент N 0.1.1.67-06/66/16 от 30 марта 2016 г. 'Разработки, регистрации, подготовки к использованию в учебном процессе и удаления электронных образовательных ресурсов в системе электронного обучения федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования 'Казанский (Приволжский) федеральный университет'

Регламент N 0.1.1.67-06/11/16 от 25 января 2016 г. 'О балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования 'Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент N 0.1.1.67-06/91/13 от 21 июня 2013 г. 'О порядке разработки и выпуска учебных изданий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования 'Казанский (Приволжский) федеральный университет"

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

### **Тема 1. Возникновение и развитие науки о конфликтах как теории и практики**

Кейс , примерные вопросы:

**Саботаж** Две молодые сотрудницы одной организации два месяца тому назад были переведены из стажеров (без оплаты) на должности ассистентов офис-менеджера. Работа в офисе принципиально состоит из двух частей: рутинная (плановая) деятельность, которая должна совершаться под руководством офис-менеджера без вмешательства директора, и оперативная, которая возникает ежедневно и выполняется по поручению директора. В соответствии со структурой организации, все текущие поручения директор должен передавать офис-менеджеру. Офис-менеджер – молодая женщина, которая всего лишь на 4-5 лет старше своих ассистенток. Они не считают, что офис-менеджер превосходит их по опыту или организаторским качествам, и всем своим поведением выражают это: когда она обращается к ним с поручениями, они слушают ее неохотно, посмеиваются над ее формулировками, иронизируют по поводу ее забывчивости, неорганизованности и неспособности удерживать в поле зрения необходимые задачи, ее непредусмотрительности в планировании собственной деятельности, не говоря уже о деятельности других. Ассистентки не скрывают, что их в гораздо большей степени устроило бы, чтобы они подчинялись непосредственно директору, минуя офис-менеджера. Между офис-менеджером и ассистентками возникло соревнование в том, кто ранее получит распоряжения директора. Рутинная часть работы офиса, которая должна выполняться без прямого вмешательства директора, не выполняется. У офис-менеджера нет побуждения выполнять ее – по ее мнению, директор скорее отметит быстрое и качественное выполнение оперативных поручений, в то время как рутинная работа незаметна, а выполнять ее из-за сопротивления ассистенток становится все сложнее. Она заинтересована лишь в том, чтобы раньше ассистенток получать новые распоряжения директора по оперативной работе и выполнять их самостоятельно. Между тем ее обязанностью является организация работы офиса в целом и, в частности, распределение работы, как рутинной, так и оперативной, между ней самой и ассистентками. У ассистенток, в свою очередь, также падает мотивация выполнять рутинную работу, распределяемую офис-менеджером. Они стремятся получать оперативные поручения напрямую от директора. Постепенно директор оказывается в ситуации, где ему фактически приходится выполнять функции офис-менеджера, т. е. ежедневно контролировать выполнение рутинной работы, напоминать о сроках и планах, распределять поручения по оперативной работе, координировать деятельность всех трех сотрудниц и т. п. И он не может не заметить, что возникшая ситуация требует вмешательства и реорганизации. Наступает день, когда между директором и офис-менеджером происходит следующий разговор: Д. Ксения, меня не устраивает возникшая ситуация. Я вынужден контролировать работу офиса, в то время как это Ваша функция. Оф.-м. Да, и меня эта ситуация не устраивает. Вы фактически выполняете мои функции. Почему Вы напрямую даете поручения девочкам? Если бы Вы давали поручения только мне, я все сама контролировала бы. Д. Иногда (а в последнее время даже часто) мне легче напомнить девочкам, что нужно сделать, чем ждать, когда Вы вспомните о своих обязанностях по плановой работе.

### **Тема 2. Конфликт как основная категория управления конфликтами**

Тестирование , примерные вопросы:



1) ?Курс для сотрудника или группы сотрудников, которые выявляют потребности обучения, разрабатывают план, заручаются поддержкой руководства, внедряют план, проводят подготовку руководителей низшего звена и контролируют эффективность программы? - это а) Разработка программ б) Производственный инструктаж с) Программа обучения 2) Что такое ?лягушка? в тайм-менеджменте а) Материальная привязка, связанная с определенным эмоциональным состоянием б) Неприятные дела, требующие небольших временных затрат с) Крупные задачи, часто без точного срока исполнения 3) Благодаря деятельности, какой международной организации глобальные проблемы современности получили активное изучение и широкую известность: а) ООН; б) Римского клуба; с) Европейского Союза; 4) Предпочитают работать с фактами и цифрами, а не с идеями и теориями; им нравится, когда информация излагается последовательно, а не хаотично. а) Интуит б) Сенсорик с) Логик 5) Технологии рационального поведения в конфликте ? это: а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций; б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте; с) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями; 6) Для каких конфликтов характерны следующие причины: неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата? а) конфликт между руководством организации и персоналом; б) конфликт между подразделениями внутри организации; с) конфликт между неформальным лидером и коллективом. 7) Суммирующий эффект взаимодействия двух или более факторов, характеризующийся тем, что их действие существенно превосходит эффект каждого отдельного компонента в виде их простой суммы а) атрибуция б) синергия с) виктимизация 8) Мастенбрук приводит варианты закрытой позиции в переговорах ? это а) Ультиматум б) Уступки с) Манипулирование 9) Стратегия сотрудничества: а) приводит к разрешению конфликта; б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации; с) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности. 10) С точки зрения транзактного анализа к конфликтогенам можно отнести: а) присоединение; б) пересечение транзакций; с) нахождение в позиции родителя;

#### **Тема 4. Структурная модель конфликта**

Кейс , примерные вопросы:

1."Жалко?" Частые ситуации, когда у нас хотят одолжить денег (машину, дорогие аксессуары, модную одежду и т.д.). Пример: "Как у тебя с деньгами, нормально?" - "Да вроде нормально." - "А я на мели. Одолжи до зарплаты, продуктов не на что купить". Представим, что кредитор уже одалживал, но вовремя не возвращал, долго не отдавал долг. Отказать ? заслужить репутацию жмота, дать ? ругать себя за слабость поступка. Прекратить манипулирование можно на западный образец: "Это твои проблемы", "Каждый должен рассчитывать свой бюджет", "Я в долг не даю", "Все деньги на проценте, в банке", "Все вложено в дело". 2."А слабо тебе?" Бросив вызов подтолкнуть человека к действию, которое тот не собирался совершать, как на работе, так и в быту. Применяя выражения: "А можешь ли ты ?. Сделать?", "У тебя получится?...?", "А может получится???", "Можешь рискнуть?" 3."Меня рвут на части" Сотрудник охотно берет на себя много поручений, в том числе и общественных, но когда от него пытаются получить какой-то конкретный результат ? ссылается на перегруженность, перечисляя все, что на него "навалено". Некоторые поступают так, искренне считая, что отдаются работе до конца. 4."Дитя в семье" Обычно разыгрывается одним из супругов (чаще мужем). Достигается это исполнением роли беспомощного "дитя": что бы жена ни поручила (сходить в магазин, постирать, позаниматься с ребенком), он сделает так, что приходится переделывать, купит не то и не того качества; стирает "черное с белым", не домоет кастрюли и сковородки.

#### **Тема 8. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации**

Тестирование , примерные вопросы:

3) Благодаря деятельности, какой международной организации глобальные проблемы современности получили активное изучение и широкую известность: а) ООН; б) Римского клуба; в) Европейского Союза; 4) Предпочитают работать с фактами и цифрами, а не с идеями и теориями; им нравится, когда информация излагается последовательно, а не хаотично. а) Интуиция б) Сенсорика в) Логика 5) Технологии рационального поведения в конфликте? это: а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций; б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте; в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями; 6) Для каких конфликтов характерны следующие причины: неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата? а) конфликт между руководством организации и персоналом; б) конфликт между подразделениями внутри организации; в) конфликт между неформальным лидером и коллективом. 7) Суммирующий эффект взаимодействия двух или более факторов, характеризующийся тем, что их действие существенно превосходит эффект каждого отдельного компонента в виде их простой суммы а) атрибуция б) синергия в) виктимизация 8) Мастенбрук приводит варианты закрытой позиции в переговорах? это а) Ультиматум б) Уступки в) Манипулирование 9) Стратегия сотрудничества: а) приводит к разрешению конфликта; б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации; в) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности. 10) С точки зрения транзактного анализа к конфликтогенам можно отнести: а) присоединение; б) пересечение транзакций; в) нахождение в позиции родителя;

### **Итоговая форма контроля**

зачет (в 4 семестре)

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы к зачету:

1. Понятие конфликта. Формула конфликта
2. Конфликтная ситуация. Специфика восприятия конфликтной ситуации
3. Объект и субъект конфликта
4. Движущие силы конфликта. Конфликт потребностей, интересов, ценностей
5. Стадии и характер протекания конфликта
6. Модель конфликта как процесса
7. Классификация конфликтов
8. Виды внутриличностных конфликтов
9. Основные типы конфликтов, их краткая характеристика
10. Классификация общих причин конфликта (по М. Мескону)
11. Объективные и субъективные причины конфликтов
12. Причины возникновения конструктивных конфликтов и методы разрешения
13. Причины возникновения деструктивных конфликтов и методы разрешения
14. Участники конфликта, их краткая характеристика
15. Острота и длительность конфликтов
16. Основные стили конфликтного поведения руководителя организации
17. Методы управления конфликтами, их краткая характеристика
18. Конфликты в социально-трудовой сфере
19. Общие принципы управления конфликтами
20. Объективные факторы возникновения конфликта
21. Сущность двойственного характера конфликта
22. Механизм возникновения межгруппового конфликта
23. Управление межгрупповыми конфликтами

24. Урегулирование конфликта.
25. Примирительные процедуры при трудовых спорах
26. Методы профилактики конфликтов в организации
27. Способы разрешения конфликтов
28. Пути разрешения внутриличностных конфликтов
29. Способы разрешения межличностных конфликтов
30. Деловые переговоры как способ разрешения конфликта
31. Методы принципиальных переговоров
32. Роль руководителя в управлении конфликтами
33. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликта
34. Факторы, определяющие условия завершения конфликта
35. Алгоритм продуктивного разрешения конфликта
36. Этапы переговорного процесса
37. Основные этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта
38. Результативность медиаторской деятельности
39. Сущность, виды и функции переговоров
40. Динамика переговорного процесса
41. Психологический механизм переговорного процесса
42. Тактические приемы на переговорах
43. Психологические условия успеха на переговорах

### **7.1. Основная литература:**

1. Управление человеческими ресурсами / Дейнека А.В., Беспалько В.А. - М.: Дашков и К, 2017. - 392 с.: ISBN 978-5-394-02048-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415041>
2. Ковалевич, И. А. Управление человеческими ресурсами [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И. А. Ковалевич, В. Т. Ковалевич. - Красноярск : Сибирский федеральный ун-т, 2011. - 210 с. - ISBN 978-5-7638-2237-3. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/443205>
3. Управление человеческими ресурсами: Учебное пособие / Еремин В.И., Шумаков Ю.Н., Жариков С.В; Под ред. В.И. Еремина- М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 272 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-009507-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/445081>

### **7.2. Дополнительная литература:**

Управление человеческими ресурсами : учеб. пособие / В.И. Еремин, Ю.Н. Шумаков, С.В. Жариков ; под ред. В.И. Еремина. ? М. : ИНФРА-М, 2018. ? 272 с. ? (Высшее образование: Бакалавриат). ? [www.dx.doi.org/10.12737/15951](http://www.dx.doi.org/10.12737/15951). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/939543>

Управление человеческими ресурсами : теория и практика : учеб. пособие / А.С. Лифшиц. ? М.: РИОР: ИНФРА-М, 2018. ? 266 с. ? (Высшее образование: Бакалавриат). ? DOI: <https://doi.org/10.12737/1711-1> - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/896719>

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

- Журнал Аналитика конфликта - <http://www.conflictology.narod.ru/>  
Журнал Конфликтология - <http://www.nbpublish.com/cfmag/>  
Медиация и практическая конфликтология - <http://conflictology.spb.ru/>  
Международная ассоциация конфликтологов - <http://www.confstud.ru/>

Союз медиаторов - <https://mediaciadv.ru/>

## 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 "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

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.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Дополнительное оборудование не требуется

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки Менеджмент организации .

Автор(ы):

Камашева А.В. \_\_\_\_\_

Валеев Эмиль Рамилевич \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Фахрутдинова Е.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.