

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»


СОГЛАСОВАНО
Заведующий кафедрой

Кафедра менеджмента

наименование кафедры
 А.Н. Чаплина
подпись, инициалы, фамилия
" 19 " декабря 2017 г.
Торгово-экономический институт
институт, реализующий ОП ВО

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

Кафедра менеджмента

наименование кафедры
 А.Н. Чаплина
подпись, инициалы, фамилия
" 19 " декабря 2017 г.
Торгово-экономический институт
институт, реализующий дисциплину

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Менеджмент конфликтов

Дисциплина **Б1.В.ДВ.3.1 Менеджмент конфликтов**

индекс и наименование дисциплины (на русском и иностранном языке при реализации на иностранном языке) в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом

Направление подготовки/
специальность

38.03.02 Менеджмент

код и наименование направления подготовки/специальности

Направленность (профиль)

38.03.02.02.13 "Менеджмент организации (в сфере услуг)"

код и наименование направленности (профиля)

форма обучения

очная

год набора

2017

Красноярск 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе

38.00.00 Экономика и управление

код и наименование укрупненной группы

Направления подготовки /специальность (профиль/специализация)

38.03.02 Менеджмент

38.03.02.02.13 "Менеджмент организации (в сфере услуг)"

код и наименование направления подготовки (профиля)

Программу составили

Т.А. Клименкова

инициалы, фамилия, подпись

инициалы, фамилия, подпись

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

изучение студентами теоретических положений и получение практических навыков по управлению конфликтами и стрессами в организации

1.2 Задачи изучения дисциплины

- изучение сущности, свойств, структуры и динамики конфликтов;
- понимание классификации конфликтов и возможности ее практического использования;
- изучение объективных и субъективных причин конфликтов в организациях;
- овладение методами предупреждения конфликтов и реализацией стратегий урегулирования конфликтов;
- изучение основ стресс-менеджмента.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

ПК-1: 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	
Уровень 1	понятие стресса, факторы его вызывающие
Уровень 1	различать причины и виды конфликтов
Уровень 1	способами диагностики и преодоления стрессовых состояний
ПК-2: 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	
Уровень 1	сущность конфликта, его функции
Уровень 1	творчески применять методы и способы разрешения конфликтов
Уровень 1	различными способами предупреждения и управления конфликтными ситуациями

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина базируется на изучении в полном объеме таких дисциплин как,

Введение в менеджмент
Командообразование
Теория организации
Тайм-менеджмент

Дисциплина взаимосвязана с параллельными/последующими курсами:

Организационное поведение
Менеджмент организации
Кадровая политика организации
Технологии управления персоналом
Управление человеческими ресурсами

1.5 Особенности реализации дисциплины
Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. часов)	Семестр
		4
Общая трудоемкость дисциплины	3 (108)	3 (108)
Контактная работа с преподавателем:	2 (72)	2 (72)
занятия лекционного типа	1 (36)	1 (36)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	1 (36)	1 (36)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
Самостоятельная работа обучающихся:	1 (36)	1 (36)
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Да	Да
Промежуточная аттестация (Зачёт)		

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Понятие, причины, функции и классификация конфликтов	6	6	0	8	ПК-1 ПК-2
2	Методы предупреждения конфликтов	10	10	0	10	ПК-1 ПК-2
3	Стратегии управления конфликтами	12	12	0	10	ПК-2
4	Управление стрессами	8	8	0	8	ПК-2
Всего		36	36	0	36	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме

1	1	Понятие, сущность, свойства, структура и динамика конфликтов. Двойственность функций (последствий) конфликтов в сфере деловых отношений. Классификация конфликтов и возможности ее практического использования. Объективные и субъективные причины конфликтов в организациях.	6	2	0
2	2	Интегрирующие цели, баланс прав и ответственности, выполнение правил формирования временных коллективов, сочетание различных форм поощрения.. Управление временем и делегирование полномочий и ответственности.	10	2	0
3	3	Пять основных стратегий: уклонение, компромисс, принуждение, сглаживание, сотрудничество. Структурные методы разрешения конфликтов	12	2	0
4	4	Понятие и факторы стресса в организации. Уровни стресс-менеджмента. Методы предупреждения и преодоления стрессовых состояний	8	2	0
Всего			36	8	0

3.3 Занятия семинарского типа

				Объем в акад. часах
--	--	--	--	---------------------

			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Классификация конфликтов и возможности ее практического использования. Объективные и субъективные причины конфликтов в организациях.	6	2	0
2	2	Управление временем и делегирование полномочий и ответственности	10	2	0
3	3	Пять основных стратегий: уклонение, компромисс, принуждение, сглаживание, сотрудничество. Структурные методы разрешения конфликтов	12	4	0
4	4	Факторы стресса в организации. Методы предупреждения и преодоления стрессовых состояний	8	2	0
Всего			36	10	0

3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Анцупов А. Я., Баклановский С. В.	Конфликтология. Схемы и комментарии: [учеб. пособие]	Санкт-Петербург: Питер, 2013

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

5.1 Перечень видов оценочных средств

Кейс-задачи, тесты, зачет

При проведении устного или письменного зачета используются следующие критерии оценивания умений, знаний и навыков студентов:

* «Зачтено» выставляется, как минимум, при усвоении студентом основного материала, в изложении которого допускаются отдельные неточности, нарушение последовательности, отсутствие некоторых существенных деталей, имеются затруднения в выполнении практических заданий.

* «Не зачтено» выставляется, если студент не владеет значительной частью материала, допускает принципиальные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы, если ответ свидетельствует об отсутствии знаний по предмету.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей. Рекомендованные оценочные средства для студентов с ограниченными возможностями здоровья: с нарушением слуха - рефераты, контрольные вопросы (преимущественно письменная проверка); с нарушением зрения - контрольные вопросы (преимущественно устная проверка); с нарушением опорно - двигательного аппарата – контрольные вопросы дистанционно (письменная проверка с использованием LMS «Moodle»).

5.2 Контрольные вопросы и задания

Перечень основных вопросов для контроля знаний

1. Понятие, свойства, элементы конфликта
2. Динамика конфликта (стадии), цикличность
3. Функции конфликта, их проявление в негативных и позитивных последствиях
4. Классификация конфликтов (по сферам проявления, по масштабам и длительности, по субъектам конфликтного взаимодействия, по предмету конфликта, по источникам возникновения)
5. Классификация конфликтов (по непосредственным причинам, по коммуникативной направленности, по социальным последствиям, по формам и степени столкновения, по способам и масштабам урегулирования)
6. Объективные причины конфликтов
7. Субъективные причины конфликтов
8. Методы предупреждения конфликтов
9. Техники выбора приоритетов при управлении временем руководителя
10. Технология делегирования полномочий и ситуации, когда это необходимо
11. Стратегии регулирования конфликтов
12. Методика урегулирования конфликтов, основные этапы
13. Этапы процесса посредничества при урегулировании конфликтов
14. Стили ведения переговоров в конфликтах
15. Правила (закономерности) убеждения собеседника
16. Особенности жесткого стиля ведения переговоров

5.3 Темы письменных работ

Примерная тематика курсовых работ

1. Выявление и ослабление противоречий, вызывающих напряженность между участниками бизнеса
2. Определение системы мер по предупреждению конфликтов в организации
3. Упорядочение взаимодействия подразделений и рабочих групп для предупреждения и решения конфликтов
4. Выдвижение интегрирующих целей для предупреждения организационных конфликтов
5. Соблюдения принципов социальной справедливости как

средство предотвращения конфликтов

6. Предупреждение и разрешение конфликтных ситуаций в организации посредством социального партнерства

7. Возрастание требований к коммуникативной культуре руководителя в конфликтных условиях

8. Оценка конфликтной компетентности руководителя организации

9. Конфликты в организации вследствие недостатков системы коммуникаций

10. Конфликты в организации вследствие недостатков структуры управления

11. Конфликты в организации вследствие недостатков механизма управления

12. Конфликты в организации вследствие недостатков процесса управления

13. Конфликты в организации вследствие противоречий в системе управления

14. Организационная культура как инструмент предупреждения конфликтов

15. Взаимосвязь уровня конфликтности и эффективности деятельности организации

16. Предупреждение и решение конфликтов при организационном развитии

17. Применение социально-психологических правил обеспечения взаимопонимания и сотрудничества в коллективе

18. Значение повышения качества трудовой жизни в профилактике конфликтов

19. Повышение эффективности межорганизационного взаимодействия через устранение противоречий

20. Особенности управления конфликтами в сетевых торговых предприятиях

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Кибанов А. Я., Ворожейкин И. Е., Захаров Д. К., Коновалова В. Г.	Конфликтология: Учебник	Москва: ООО "Научно-издатель ский центр ИНФРА-М", 2017

Л1.2	Решетникова К. В.	Конфликты в системе управления: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент организаций", "Государственное и муниципальное управление", "Управление персоналом"	Москва: Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2015
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Анцупов А. Я., Шипилов А. И.	Конфликтология: [учебник для вузов]	Москва: Питер, 2016
Л2.2	Кибанов А. Я., Ворожейкин И. Е., Захаров Д. К., Коновалова В. Г.	Конфликтология: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014
Л2.3	Цветков В. Л.	Психология конфликта. От теории к практике: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Юриспруденция"	Москва: Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2015
6.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Анцупов А. Я., Баклановский С. В.	Конфликтология. Схемы и комментарии: [учеб. пособие]	Санкт-Петербург: Питер, 2013

7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	ЭОК «Менеджмент конфликтов»	https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=1374
----	-----------------------------	---

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Основными видами СРС в рамках изучения данной дисциплины являются

- Изучение теоретического курса, подготовка к занятиям (форма контроля – опрос в формате дискуссии)
- Подготовка письменного отчета по анализу конкретной ситуации по темам курса (форма контроля – защита отчета)
Курсовая работа
- Подготовка к сдаче зачета по дисциплине

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

9.1.1	Кабинеты для самостоятельной работы по дисциплине оснащены следующим программным обеспечением:
9.1.2	Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лицензиат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный;
9.1.3	Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицензиат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный;
9.1.4	ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лицензиат EAV-0189835462 от 10.04.2017;
9.1.5	Kaspersky Endpoint Security Лицензиат 2462-170522-081649-547-546 от 22.05.2017;

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	Информационно-справочная система "Консультант плюс"
-------	---

10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).