

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Институт технологии, экономики и сервиса
Кафедра управления персоналом и экономики в сфере образования

«УТВЕРЖДАЮ»
Проректор по учебной работе
Ю. А. Жадаев
2021 г.



Управление конфликтами в трудовом коллективе

Программа учебной дисциплины
Направление 38.04.02 «Менеджмент»
Магистерская программа «Управление человеческими ресурсами»

очно-заочная форма обучения

Волгоград
2021

Обсуждена на заседании кафедры управления персоналом и экономики в сфере образования
« 1 » февраль 2021 г., протокол № 6

Заведующий кафедрой [подпись] Е.В. Зудина « 1 » февраль 2021 г.
(подпись) (зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета института технологии, экономики и
сервиса « 19 » февраль 2021 г., протокол № 5

Председатель учёного совета Игорь А. В. [подпись] « 19 » февраль 2021 г.
(подпись) (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»
« 29 » март 2021 г., протокол № 6

Отметки о внесении изменений в программу:

Лист изменений № _____
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № _____
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № _____
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Разработчики:

Попова Ксения Александровна, к.социол.н., доцент кафедры управления персоналом и
экономики в сфере образования ФГБОУ ВО «ВГСПУ».

Программа дисциплины «Управление конфликтами в трудовом коллективе» соответствует
требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент» (утверждён
приказом Министерства науки и высшего образования от 12 августа 2020 г. № 952) и
базовому учебному плану по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент»
(магистерская программа «Управление человеческими ресурсами»), утверждённому Учёным
советом ФГБОУ ВО «ВГСПУ» (от 29 марта 2021 г., протокол № 6).

1. Цель освоения дисциплины

Формирование комплекса профессиональных компетенций в области управления конфликтами и стрессами для осуществления успешной профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление конфликтами в трудовом коллективе» относится к вариативной части блока дисциплин и является дисциплиной по выбору.

Для освоения дисциплины «Управление конфликтами в трудовом коллективе» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе прохождения практики «Научно-исследовательская работа».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Философия и методология науки», «Технологии рекрутмента», прохождения практик «Научно-исследовательская работа», «Ознакомительная практика», «Практика по профилю профессиональной деятельности».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия (УК-4);
- способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия (УК-5).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

- основные теоретические понятия и категории дисциплины;
- виды конфликтов и причины их возникновения;
- виды стрессов и причины их возникновения;

уметь

- анализировать предпосылки возникновения конфликтов в социально-трудовой сфере;
- выбирать способы адаптации к стрессовой ситуации;
- выявлять признаки стрессового напряжения;

владеть

- методами анализа конфликта на разных стадиях его протекания;
- способами реагирования на стрессовую ситуацию.

4. Объём дисциплины и виды учебной работы

| | | |
|--------------------|-------------|----------|
| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры |
| | | 2 |

| | | |
|-----------------------------------|------------------|-----|
| Аудиторные занятия (всего) | 24 | 24 |
| В том числе: | | |
| Лекции (Л) | 8 | 8 |
| Практические занятия (ПЗ) | 16 | 16 |
| Лабораторные работы (ЛР) | – | – |
| Самостоятельная работа | 84 | 84 |
| Контроль | – | – |
| Вид промежуточной аттестации | | ЗЧ |
| Общая трудоемкость | часы | 108 |
| | зачётные единицы | 3 |

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание раздела дисциплины |
|-------|---|---|
| 1 | Сущность конфликта в социально-трудовой сфере | Характеристика понятийно-категориального аппарата дисциплины. Предмет конфликтологии. Методы исследования конфликтов и управления ими. Современные проблемы развития и методологические основы конфликтологии. Основные подходы к изучению конфликта. Интрапсихическая интерпретация конфликтов (З. Фрейд, К. Хорни, А. Адлер). Ситуационный подход к исследованию конфликта как реакции на внешнюю ситуацию. (Дж. Доллард, Л. Дуб, Н. Миллер, А. Бандура, М. Шериф). Конфликтные отношения. Эмоциональные переживания. Противоречия и кризисы как факторы развития личности. Классификация конфликтов. Общность конфликтов разных видов. Основные причины конфликтов в социально-трудовой сфере. Конфликты в сфере управления. Специфика форм проявления управленческих конфликтов: дезорганизация, несогласие, напряженность, конфронтация. Предупреждение управленческих конфликтов. Основное содержание переговорного процесса. Модели поведения партнеров и манипулятивные технологии в переговорном процессе. Манипуляции и противодействие им. Технологии стратегий и тактик переговоров: ультиматум, альтернатива, тактика уступок и др. Проблемы, связанные с урегулированием конфликта на разных стадиях. Оптимизация конфликтного взаимодействия в организации. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Посредничество психолога в разрешении конфликта. Принципы и процесс психологического посредничества. Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания. Предпосылки конфликтного поведения. Зеркальное восприятие. Способы урегулирования конфликта. |
| 2 | Профессиональный стресс | Характеристика стресса, стресс-фактора и стресс-реакции. Стадии развития стресса. Уровни проявления |

| | | |
|--|--|---|
| | | стресса. Виды стресса. Способы адаптации к стрессовой ситуации. Признаки стрессового напряжения. Способы реагирования на стресс. Динамика профессионального стресса |
|--|--|---|

5.2. Количество часов и виды учебных занятий по разделам дисциплины

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Лекц. | Практ. зан. | Лаб. зан. | СРС | Всего |
|-------|---|-------|-------------|-----------|-----|-------|
| 1 | Сущность конфликта в социально-трудовой сфере | 4 | 8 | – | 42 | 54 |
| 2 | Профессиональный стресс | 4 | 8 | – | 42 | 54 |

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

6.1. Основная литература

1. Ильиных, С. А. Управление конфликтами : учебное пособие / С. А. Ильиных. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 282 с. — ISBN 978-5-4497-1195-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108253.html> (дата обращения: 15.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей.

2. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. — 196 с. — ISBN 978-5-7782-3859-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/98822.html> (дата обращения: 15.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей.

6.2. Дополнительная литература

1. Пестрикова, А. А. Трудовые споры : курс лекций / А. А. Пестрикова. — Самара : Самарская гуманитарная академия, 2008. — 68 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/64393.html> (дата обращения: 15.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей.

7. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. Электронная библиотечная система IPRBooks. URL: <http://www.iprbookshop.ru>.
2. Портал электронного обучения ВГСПУ. URL: <http://lms.vspu.ru>.
3. Научная электронная библиотека Elibrary. URL: <http://elibrary.ru>.
4. Федеральный портал «Российское образование». URL: <http://www.edu.ru>.

8. Информационные технологии и программное обеспечение

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

1. Пакет офисных приложений (редактор текстовых документов, презентаций, электронных таблиц).

9. Материально-техническая база

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Управление конфликтами в трудовом коллективе» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Аудитории для проведения лекционных и практических занятий, оснащенные стандартным набором учебной мебели, учебной доской и стационарным или переносным комплексом мультимедийного презентационного оборудования.

2. Методический, наглядный и раздаточный материал для организации групповой и индивидуальной работы обучающихся.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина «Управление конфликтами в трудовом коллективе» относится к вариативной части блока дисциплин и является дисциплиной по выбору. Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций и проведение практических занятий. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Лекционные занятия направлены на формирование глубоких, систематизированных знаний по разделам дисциплины. В ходе лекций преподаватель раскрывает основные, наиболее сложные понятия дисциплины, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации по практическому освоению изучаемого материала. В целях качественного освоения лекционного материала обучающимся рекомендуется составлять конспекты лекций, использовать эти конспекты при подготовке к практическим занятиям, промежуточной и итоговой аттестации.

Практические занятия являются формой организации педагогического процесса, направленной на углубление научно-теоретических знаний и овладение методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения учебных действий в сфере изучаемой науки. Практические занятия предполагают детальное изучение обучающимися отдельных теоретических положений учебной дисциплины. В ходе практических занятий формируются умения и навыки практического применения теоретических знаний в конкретных ситуациях путем выполнения поставленных задач, развивается научное мышление и речь, осуществляется контроль учебных достижений обучающихся.

При подготовке к практическим занятиям необходимо ознакомиться с теоретическим материалом дисциплины по изучаемым темам – разобрать конспекты лекций, изучить литературу, рекомендованную преподавателем. Во время самого занятия рекомендуется активно участвовать в выполнении поставленных заданий, задавать вопросы, принимать участие в дискуссиях, аккуратно и своевременно выполнять контрольные задания.

Контроль за качеством обучения и ходом освоения дисциплины осуществляется на основе рейтинговой системы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов. Рейтинговая система предполагает 100-балльную оценку успеваемости студента по учебной дисциплине в течение семестра, 60 из которых отводится на текущий контроль, а 40 – на промежуточную аттестацию по дисциплине. Критериальная база рейтинговой оценки, типовые контрольные задания, а также методические материалы по их применению описаны в фонде оценочных средств по дисциплине, являющемся приложением к данной программе.

11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью процесса обучения в вузе. Правильная организация самостоятельной работы позволяет обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, способствует формированию навыков совершенствования профессионального мастерства.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время включает в себя подготовку к аудиторным занятиям, а также изучение отдельных тем, расширяющих и углубляющих представления обучающихся по разделам изучаемой дисциплины. Такая работа может предполагать проработку теоретического материала, работу с научной литературой, выполнение практических заданий, подготовку ко всем видам контрольных испытаний, выполнение творческих работ.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине представлено в рабочей программе и включает в себя:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- информационно-справочные и образовательные ресурсы Интернета;
- оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

Конкретные рекомендации по планированию и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Управление конфликтами в трудовом коллективе» представлены в методических указаниях для обучающихся, а также в методических материалах фондов оценочных средств.

12. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе учебной дисциплины.