

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Горский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Горский ГАУ)

Факультет экономики и менеджмента

Кафедра менеджмента

Учебный год 2023-2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -

ПРОГРАММА СПЕЦИАЛИТЕТА

Наименование направления подготовки/специальности	38.05.01 Экономическая безопасность
Направленность (профиль) <i>(при наличии)</i>	Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности
Реквизиты федерального государственного образовательного стандарта высшего образования	Приказ Минобрнауки России от 14 апреля 2021 г. № 293
Год начала подготовки	2022
Очная форма обучения - учебные планы по годам приема	2023
Заочная форма обучения - учебные планы по годам приема	2022, 2023
Номер по реестру ОП ВО ФГБОУ ВО Горский ГАУ	С-380501-2022
Реквизиты решения ученого совета ФГБОУ ВО Горский ГАУ об утверждении ОП ВО	Протокол от 11 апреля 2023 г. №6
Реквизиты приказа ректора или уполномоченного лица об утверждении ОП ВО	Приказ врио ректора от 11 апреля 2023 г. № 85/06
Место дисциплины в структуре учебного плана	Обязательная часть
Количество зачетных единиц	2

ВЛАДИКАВКАЗ 2023

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

№ №	Планируемые результаты освоения образовательной программы	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
	Код и наименование компетенции		
1.	ПК-3 Способность обеспечивать стабильное функционирование системы экономической безопасности, принимать оптимальные организационно-управленческие решения по нейтрализации угроз и рисков	И-3.1. Применяет управленческие методы для обеспечения стабильности системы экономической безопасности	Знать: управленческие методы, обеспечивающие стабильность системы экономической безопасности
			Уметь: применять управленческие методы для обеспечения стабильности системы экономической безопасности
			Владеть: навыками применения управленческих методов, обеспечивающих стабильность системы экономической безопасности
		И-3.2 Выявляет и анализирует проблемы, риски, угрозы функционирования системы экономической безопасности	Знать: способы выявления. методы анализа проблем рисков, угроз функционирования системы экономической безопасности
			Уметь: выявлять и анализировать проблемы, риски, угрозы функционирования системы экономической безопасности
			Владеть: навыками выявления и анализа проблем рисков, угроз функционирования системы экономической безопасности
		И-3.3. Разрабатывает и принимает оптимальные организационно-управленческие решения по нейтрализации рисков и угроз экономической безопасности	Знать: методы разработки и принятия оптимальных организационно-управленческих решений по нейтрализации рисков и угроз экономической безопасности
			Уметь: разрабатывать и применять оптимальные организационно-управленческие решения по нейтрализации рисков и угроз экономической безопасности
			Владеть: навыками разработки и принятия оптимальных организационно-управленческих решений по нейтрализации рисков и угроз экономической безопасности

2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

2.1. Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности и формам обучения:

Виды учебной деятельности	Всего часов <u>72</u> , в том числе часов:	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Лекционные занятия	10	4
Практические занятия	18	4
Самостоятельная работа	44	64
Форма промежуточной аттестации	зачет	

2.2. Трудоемкость дисциплины по (разделам) темам:

№№ п/п	Наименование тем	Всего часов 72					
		Очная форма обучения			Заочная форма обучения		
		Лекции	Практиче ские занятия	СРС	Лекции	Практич еские занятия	СРС
1.	Предмет, объект и функции конфликта	2	2	8	2	2	36
2.	Понятие и типология конфликтов	2	4	8			
3.	Методы и принципы управления конфликтом	2	4	8			
4.	Структура конфликта	2	4	10	2	2	28
5.	Методы и приемы профилактики конфликтов в организации	2	4	10			

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО РАЗДЕЛАМ (ТЕМАМ)

Тема 1. Понятие, предмет, объект и функции конфликта.

Целью учебной дисциплины «Управление конфликтами» является подготовка студентов по теоретическим вопросам управления конфликтами, обучение их приемам, методам и механизмам управления конфликтами, изучение отечественного и зарубежного опыта управления конфликтами.

Задачи дисциплины: усвоение базовых понятий по управлению конфликтом в организации; изучение основных методов и приемов, используемых в управлении конфликтом; приобретение навыков предупреждения конфликтных ситуаций; овладение навыками проведения переговоров и примирения сторон конфликта.

Понятие конфликта. Предмет и объект конфликта и их различие. Характеристика объекта конфликта. Основные участники конфликта или субъекты. Группа поддержки. Сценарий конфликта, классификация рангов. Функции конфликта. Личностные элементы конфликта. Черты характера личности, ее базовые характеристики. Основные идеальные типы людей. Динамика конфликта. Завершение конфликта.

Вопросы семинарского занятия:

1. Сущность конфликта.
2. Предмет и объект конфликта.
3. Функции конфликта
4. Структура конфликта

Вопросы для самостоятельной работы:

Предпосылки возникновения науки управления конфликтом. Движущие силы и мотивация конфликтов в обществе. Неадекватные оценки и восприятие человеком как других людей, так и самого себя. Ошибки, приводящие к необъективным оценкам. Типы трудных в общении людей по Р.М. Брэмсону. Инцидент как открытое противоборство сторон. Эскалация конфликта как самая напряженная его стадия. Этапы эскалации конфликта.

Тема 2. Причины конфликтов в организации. Типология конфликтов.

Причины конфликтов на микро-, мезо- и макроуровнях. Причины создания конфликтной ситуации. Противоречие как основа конфликта. Функции конфликтов в организации. Реалистический и нереалистический конфликты. Проблемы типологии конфликтов. Внутриличностный конфликт. Межличностный конфликт. Конфликт между личностью и группой. Межгрупповой конфликт. Межгосударственный конфликт.

Вопросы семинарского занятия:

1. Классификация конфликтов
2. Причины возникновения конфликтов
3. Этапы развития конфликта.

Вопросы для самостоятельной работы: Содержание информативной, интегративной и инновационной функции конфликта.

Тема 3. Принципы и методы управления конфликтом.

Личность как главный элемент управления. Содержание управления конфликтами. Анализ, предупреждение и разрешение конфликта. Методы управления конфликтами. Внутриличностные методы. Межличностные методы. Структурные методы. Этапы управления конфликтами. Институционализация конфликта. Легитимизация конфликта. Структурирование конфликтующих групп. Редукция управления конфликтом.

Вопросы семинарского занятия:

1. Внутриличностный конфликт и его основные концепции
2. Межличностный конфликт: причины, структура, сферы проявления
3. Групповые конфликты и их особенности.

Вопросы для самостоятельной работы:

Социальная и правовая защита персонала в организации трудовых споров. Трудовой кодекс в Российской Федерации. Конституция Российской Федерации. Государственная защита прав и свобод человека и гражданина. Экономические, социальные и культурные права граждан. Система защиты прав человека. Алгоритм деятельности руководителя в процессе управления конфликтами. Негативные факторы, возникающие при принятии конструктивных решений руководителя организации. Типы конфликтов в управленческой конфликтологии.

Тема 4. Структура конфликта.

Объективные элементы конфликта. Участники конфликта. Личностные элементы конфликта. Основные психологические доминанты поведения. Черты характера и типы личностей. Манеры поведения. Этические ценности.

Вопросы семинарского занятия:

1. Методики изучения представлений о самом себе.
2. Способы определения личностной предрасположенности к конфликтному поведению
3. Определение уровня субъективного контроля и самоконтроля
4. Методики оценки эмоционального состояния работника

Вопросы для самостоятельной работы:

Акцентуация характера. Типы характеров акцентуированных личностей. Психофизиологические качества людей. Установки личности, образующие идеальные типы индивидуальности. Неадекватные оценки и восприятия.

Тема 5. Методы и приемы профилактики конфликтов в организации.

Средства воздействия на участников конфликта. Психическое фоновое состояние собеседников. Приемы воздействия на фоновое состояние человека. Профилактика конфликтов. Факторы, способствующие успешному сотрудничеству. Переговоры как способ профилактики конфликта. Функции переговоров. Типы переговоров. Тактика ведения переговоров. Динамика переговоров. Основные этапы проведения переговоров.

Вопросы семинарского занятия:

1. Психологические особенности конфликтов в трудовых коллективах
2. Роль руководителя в предупреждении конфликтов в коллективе
3. Управленческие компетенции, необходимые для предупреждения конфликтов в профессиональной деятельности

Вопросы для самостоятельной работы:

Стили ведения переговоров. Жесткий стиль. Мягкий стиль. Партнерский стиль. Метод принципиальных переговоров. Личность как главный элемент управления. Особенности взаимодействия с конфликтными личностями. Посредничество в переговорном процессе.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Волкова, Н. В., Конфликтология. : учебное пособие / Н. В. Волкова, Б. С. Волков, ; под ред. Б. С. Волкова. — Москва : КноРус, 2020. — 355 с. — ISBN 978-5-406-07516-6. — URL: <https://book.ru/book/932788>. — Текст : электронный.
2. Кузичева, Н. Ю. Управление конфликтами и организация переговорного процесса : учебное пособие / Н. Ю. Кузичева. — Воронеж : Мичуринский ГАУ, 2019. — 203 с. — ISBN 978-5-94664-400-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/157848>.
3. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. — Новосибирск : НГТУ, 2019. — 196 с. — ISBN 978-5-7782-3859-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/152296>.
4. Цветков, В. Л., Конфликтология : учебное пособие / В. Л. Цветков. — Москва : Юстиция, 2022. — 183 с. — ISBN 978-5-4365-1790-2. — URL: <https://book.ru/book/943351>. — Текст : электронный.

4.2. Дополнительная литература

1. Барсукова, С. А. Управление конфликтами и стрессами в организации : учебное пособие : в 2 частях / С. А. Барсукова. — Пенза : ПГУ, 2020 — Часть 2 — 2020. — 92 с. — ISBN 978-5-907262-55-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/322682>.
2. Барсукова, С. А. Управление конфликтами и стрессами в организации : учебное пособие : в 2 частях / С. А. Барсукова. — Пенза : ПГУ, 2019 — Часть 1 — 2019. — 92 с. — ISBN 978-5-907262-29-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/322679>.
3. Быкова, А. В. Управление конфликтами : учебное пособие / А. В. Быкова. — Москва : РТУ МИРЭА, 2020. — 69 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171443>.
4. Валова, Ю. И., Управление конфликтами в организации : учебное пособие / Ю. И. Валова. — Москва : КноРус, 2023. — 219 с. — ISBN 978-5-406-10521-4. — URL: <https://book.ru/book/945817>. — Текст : электронный.
5. Пашков, Р. В., Словарь «экономическая конфликтология» : учебное пособие / Р. В. Пашков, Ю. Н. Юденков. — Москва : Русайнс, 2017. — 101 с. — ISBN 978-5-4365-2024-7. — URL: <https://book.ru/book/924094>. — Текст : электронный.
6. Родюкова, Т. Н. Стратегии управления конфликтами и стрессами в управлении персоналом : учебное пособие / Т. Н. Родюкова. — Москва : РТУ МИРЭА, 2022. — 107 с. — ISBN 978-5-7339-1676-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/311315>.
7. Романова, И. А., Управление конфликтами и стрессами в организации : монография / И. А. Романова, Н. И. Лаас, Е. В. Гурова. — Москва : Русайнс, 2022. — 252 с. — ISBN 978-5-466-01811-0. — URL: <https://book.ru/book/946867>. — Текст : электронный.
8. Саморуков, В. И. Социально-психологические основы профессиональной деятельности. Управление конфликтами в организации: Рабочая тетрадь : учебное пособие / В. И. Саморуков, А. А. Кожевников, Д. В. Саморуков. — Санкт-Петербург : СПбГАУ, 2021. — 84 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/258590>.
9. Ткачева, Н. А. Управление конфликтами : учебное пособие / Н. А. Ткачева. — Тюмень : ТюмГНГУ, 2015. — 228 с. — ISBN 978-5-9961-1018-6. — Текст :

- электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/84168>.
10. Хитрин, С. И. Менеджмент. Управление человеческими ресурсами. Управление конфликтами и деловые переговоры : словарь / С. И. Хитрин, И. Ю. Хитрина. — Санкт-Петербург : СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2021. — 55 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/279635>.
 11. Федорова, А. В., Конфликтология (для экономистов и менеджеров). : учебное пособие / А. В. Федорова. — Москва : КноРус, 2023. — 212 с. — ISBN 978-5-406-11036-2. — URL: <https://book.ru/book/947380>. — Текст : электронный.
 12. Экономическая конфликтология : учебное пособие / В. И. Якунин, Р. В. Пашков, Ю. Н. Юденков [и др.] ; под ред. В. И. Якунина. — Москва : КноРус, 2023. — 221 с. — ISBN 978-5-406-12073-6. — URL: <https://book.ru/book/950266>. — Текст : электронный.

4.3. Состав лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Microsoft Windows 7 Pro.
2. Office 2007 Standard.
3. Moodle 3.8.
4. Oracle VM VirtualBox 6.

4.4. Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, электронные образовательные ресурсы

1. Информационно-правовой портал «Гарант» <http://www.garant.ru/>
2. Система автоматизации библиотек ИРБИС64; ООО «ЭйВиДи –систем» <http://support.open4u.ru>
3. Электронная библиотечная система ООО «КноРус медиа» www.book.ru
4. Электронная библиотечная система издательства «Лань»; www.e.lanbook.ru
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) <http://нэб.рф>

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ, ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ

Для реализации дисциплины необходимы:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: комплектом мебели для обучающихся, доской настенной, рабочим местом преподавателя, комплектом мультимедийного оборудования, экраном-доской;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде университета;
- индивидуальный неограниченный доступ (в том числе удаленный) обучающихся к электронно - библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде университета, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

6.1. Перечень вопросов к зачету.

1. Человеческий фактор – понятие.
2. Личность – понятие.
3. Основные направления управленческой деятельности в управлении конфликтами.
4. Управление конфликтами – понятие.
5. Методы управления конфликтами.
6. Этапы управления конфликтами.
7. Судебная и несудебная защита прав человека.
8. Основные положения эффективного механизма защиты прав человека, определенные Конституцией РФ.
9. Способы защиты трудовых прав работников, обозначенных в Трудовом кодексе РФ.
10. Факторы, влияющие на алгоритм деятельности в процессе управления конфликтами.
11. Негативные факторы и их последствия.
12. Типы конфликтов в управленческой конфликтологии.
13. Группировка причин, порождающие конфликты.
14. Информативная функция конфликта в организации.
15. Интегративная функция конфликта.
16. Инновационная функция конфликта.
17. Предмет конфликта.
18. Участники конфликта.
19. Объект конфликта.
20. Реалистический и нереалистический конфликты.
21. Классификация рынков по силовым характеристикам субъекта.
22. Разница между предметом и объектом конфликта.
23. Явные функции конфликта.
24. Скрытые (латентные) функции конфликта.
25. Консолидирующая функция конфликта.
26. Дифференцирующая функция конфликта.
27. Деструктивная функция конфликта.
28. Виды элементов конфликта.
29. Основные психологические доминанты поведения личности.
30. Черты характера личности, ее базовые характеристики.
31. Психофизиологические качества людей.
32. Идеальные типы людей по Э.Шпрангеру.
33. Типичные оценки, приводящие к необъективным оценкам людей.
34. Типы трудных в общении людей по Р.М. Брэмсону.
35. Динамика конфликта.
36. Логика профилактики конфликта.
37. Инцидент.
38. Эскалация конфликта.
39. Завершение конфликта.
40. Основные причины конфликтов в организации.
41. Различия между поводом и причиной возникновения конфликтной ситуации.
42. Средства воздействия на участника конфликта.
43. Профилактика конфликтов.
44. Переговоры как один из способов профилактики конфликта.
45. Стилль ведения переговоров.
46. Тактика ведения переговоров.
47. Динамика переговоров.
48. Посредничество в переговорном процессе.
49. Противоречие – основа конфликта.

6.2. Тестовые задания для диагностической работы.

1. Условия возникновения конфликта:

- а) наличие конфликтной ситуации
- б) наличие субъекта конфликта
- в) наличие оппонентов

2. Что не входит в группу методов управления конфликтами:

- а) структурные методы
- б) метод картографии
- в) опрос

3. Чем знаменит С. Хэнди:

- а) он установил три уровня конфликта
- б) разработал типологию конфликтных личностей
- в) предложил классическое определение конфликта

4. Что такое ресурсы конфликта:

- а) общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован
- б) знания, умения и навыки конфликтантов
- в) материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте

5. Условием возникновения конфликта является наличие:

- а) оппонентов и объекта конфликта
- б) конфликтной ситуации и инцидента
- в) оппонентов и инцидента

6. Выберите верный список этапов конфликта:

- а) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие
- б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт
- в) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия

7. По какому признаку можно классифицировать организационные конфликты:

- а) по направленности воздействия
- б) по способу решения
- в) оба варианта верны
- г) нет верного ответа

8. Стратегия сотрудничества:

- а) приводит к разрешению конфликта
- б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации
- в) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности

9. По какому признаку можно классифицировать организационные конфликты:

- а) по природе возникновения
- б) по степени выраженности
- в) оба варианта верны
- г) нет верного ответа

10. Что из перечисленного имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- а) уступка, уход, сотрудничество

- б) компромисс, критика, борьба
- в) борьба, уход, убеждение

11. На каком этапе урегулирования жалобы менеджер проверяет факты, собранные сотрудником?

- а) на этапе исследования
- б) обдумывания
- в) подведения итогов

12. Что относится к поведенческим конфликтогенам:

- а) проявление агрессии, превосходства, эгоизма
- б) редуция сознательной части психики
- в) общение с конфликтными личностями

13. Кто из ученых рассматривал конфликты как неизбежное явление в общественной жизни, вытекающее из свойств человеческой природы и присущего личности инстинкта агрессивности:

- а) Платон
- б) Гераклит
- в) Зиммель

14. Определите фазу с самой высокой возможностью для разрешения конфликта:

- а) начальной фаза
- б) фазе подъема
- в) пик конфликта

15. Конфликт в организации должен рассматриваться:

- а) как свидетельство неблагополучия организации
- б) как явление, которое может как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию
- в) как доказательство слабости менеджмента

16. Что предполагает спиральная модель эскалации конфликта:

- а) принцип дополнительного схизмогенеза
- б) принцип симметричного схизмогенеза
- в) агрессивно-оборонительный принцип

17. Кому принадлежит идея о том, что при соблюдении правил научного менеджмента конфликты в организации не должны возникать:

- а) Сократу
- б) Гераклиту
- в) Ф. Тейлору

18. Что означает «конфликт» в переводе с латинского языка:

- а) соглашение
- б) столкновение
- в) существование

19. Какой элемент координационного механизма управления конфликтной ситуацией является основным:

- а) цепь команд
- б) разъяснение требований к работе
- в) система вознаграждения

20. В какой науке конфликт рассматривается, как особый тип социального взаимодействия:
- а) психологии
 - б) социологии
 - в) педагогике
21. Какое название носят методы по устранению организационных конфликтов:
- а) внутриличностные
 - б) структурные
 - в) межличностные
22. Выделите один из способов управления конфликтами:
- а) разъяснение требований к работе
 - б) решение проблемы
 - в) противоборство
23. Каковы могут быть последствия конфликта в организации:
- а) негативные
 - б) позитивные
 - в) могут быть как негативные, так и позитивные последствия
24. Из чего складывается конфликт:
- а) конфликтной ситуации и инцидента
 - б) конфликтной личности и конфликтной ситуации
 - в) инцидента и конфликтной личности
25. Какие три уровня конфликтов выделил С. Хэнди:
- а) внутриличностные, межличностные, групповые
 - б) открытые, скрытые, потенциальные
 - в) спор, конкуренция, конфликт
26. Избегание является оптимальным способом управления конфликтом:
- а) нет
 - б) да
 - в) да, только для руководящих работников
27. Какие три вида посредничества различают при решении конфликта:
- а) межличностное, организационное, структурное
 - б) переговоры, компромисс, арбитраж
 - в) внутриорганизационные, межорганизационные, внеорганизационные
28. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека:
- а) структурные
 - б) межличностные
 - в) внутриличностные
29. Какие два независимых параметра составляют основу классификации формы поведения личности в конфликтной ситуации по К. Томасу и А. Килменну:
- а) способность к уклонению от конфликта, склонность к компромиссу

- б) степень реализации собственных интересов, уровень кооперативности
- в) уровень конфликтности, уровень терпимости

30. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в разъяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений:

- а) структурные
- б) межличностные
- в) внутриличностные.