

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 23.09.2023 15:55:00
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
/Московский Политех/



УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
экономики и управления
А.В. Назаренко
_____ 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ФАКУЛЬТАТИВНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Конфликтология»

Направление подготовки
38.03.02 «Менеджмент»

Образовательная программа
«Управление организацией»

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная, очно-заочная, заочная

Москва, 2022 г.

1. Цели освоения дисциплины.

Цель учебной дисциплины «Конфликтология» состоит в том, чтобы сформировать у студентов знания по регулированию трудовых конфликтов и обеспечению алгоритмов для минимизации их негативных последствий.

К основным задачам освоения дисциплины «Конфликтология» следует отнести:

- формирование у студентов представления о различных формах столкновения интересов субъектов трудовых отношений в процессе работы;
- ознакомление студентов формами, способами и условиями управления конфликтами в организации;
- выявление наиболее типичных конфликтогенов, характерных для российских и зарубежных организаций;
- выработка у студентов навыки анализа конфликтных ситуаций в организации, по обеспечению алгоритмов их профилактики и разрешения.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Дисциплина «Конфликтология» относится к факультативным дисциплинам направления подготовки бакалавров 38.03.02 «Менеджмент». Изучение курса «Конфликтология» является необходимым для освоения комплекса дисциплин, предусмотренных программой обучения студентов по направлению «Менеджмент».

Курс «Конфликтология» взаимосвязан логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами и практиками ОПОП:

- «Тайм-менеджмент»,
- «Кадровый менеджмент»,
- «Кросс-культурный менеджмент»,
- «Основы деловой коммуникации».

4. Структура и содержание дисциплины

Очная форма обучения:

Седьмой семестр: лекции – 9 часов, семинарские занятия – 9 часов, форма контроля – зачёт.

Заочная форма обучения:

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 зачетная единица, т.е. 36 академических часов (из них 26 часов – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины «Конфликтология» изучаются на четвертом курсе.

Седьмой семестр: лекции – 4 часов, семинарские занятия – 4 часов, форма контроля – зачёт.

Структура и содержание дисциплины «Конфликтология» по срокам и видам работы отражены в приложении.

Содержание разделов дисциплины

ТЕМА 1. Содержание дисциплины «Конфликтология»

Структура дисциплины «Конфликтология». Предмет, объект. История формирования и развития. Основные понятия, методы, связь с другими дисциплинами. Роль дисциплины в подготовке бакалавров по профилю «Производственный менеджмент»

ТЕМА 2. Основные структурные элементы конфликта в организации
Содержание и структура понятия «конфликт». Стадии развития конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, конфликт, стадия разрешения конфликта и послеконфликтная ситуация. Действующие лица в конфликте.

ТЕМА 3. Системный анализ причин конфликтов в организации Объект и причины конфликта. Гомеостатический и метеостатический баланс. Типология причин конфликта в организации: объективные и субъективные, первичные и производные, главные и второстепенные, истинные и вымышленные. Повод и провокация. Основные причины конфликта в российских организациях.

Системный подход при анализе причин конфликта в организации.

ТЕМА 4. Типология конфликтов в организации

Классификация конфликтов в организации в зависимости от: сферы возникновения, по отношению к иерархической структуре, по отношению к субъекту, количества конфликтующих сторон, по последствиям, по отношению к объекту конфликта, по управляемости, по степени осознанности, по возможности установления причин конфликта.

ТЕМА 5. Динамика развития конфликтов в организации

Стадии формирования и эскалация конфликта в организации. Предконфликтная ситуация, основные ее характеристики. Возможности управления конфликтами на стадии предконфликтной ситуации.

Уровень толерантности и стадия преодоления «порога терпимости». Возникновение «точки бифуркации» в конфликте. Инцидент и переход в конфликт. Взаимосвязь «порога терпимости», «точки бифуркации» и инцидента.

ТЕМА 6. Методы изучения конфликтов в организации

Методы сбора и обработки информации для анализа и управления конфликтами в организации. Основные методы сбора информации: наблюдение, анализ документов, опрос, метод case-stady, экспертная оценка, имитационный метод.

Методы анализа конфликтологической информации: статистический метод, системный анализ, исторический анализ, компаративный анализ.

ТЕМА 7. Формы управления конфликтами в организации

Основные формы управления конфликтами в организации: профилактика, разрешение, подавление и манипулирование. Связь форм управления конфликтами и устранения причин конфликта в организации.

ТЕМА 8. Способы управления конфликтами в организации

Методы и способы управления конфликтами в организации – общего и отличие. Основные способы управления конфликтами в организации: организационный, правовой, социально-психологический, экономический, политический, социокультурный, силовой. Их взаимосвязь и ограниченность в

применении. Обоснование актуальности применения тех или иных способов управления конфликтами.

ТЕМА 9. Правовые алгоритмы управления конфликтами в организации

Основные правовые институты управления конфликтами в организации. Комиссия по трудовым спорам как основной орган управления конфликтами в организации. Роль третейских, мировых и гражданских судов в правовом регулировании конфликтов в организации. Инспекция труда как система по надзору и контролю за соблюдением трудового законодательства.

Примирительная комиссия. Трудовой арбитраж. Посредник, государственные органы по урегулированию коллективных трудовых споров. Роль профсоюзов в защите интересов наемного труда. Союз промышленников и предпринимателей как институт по защите интересов работодателей.

ТЕМА 10. Социально-психологические алгоритмы управления конфликтами в организации

Основные социально-психологические ресурсы управления конфликтами в организации. Манипуляция и противодействие манипуляции.

Модели поведенческих реакций по К. Томасу. Интерактивные аспекты управления конфликтами в коллективе.

Сложные комбинационные ходы в конфликтном противостоянии. Их использование в управление конфликтами

5. Образовательные технологии.

Методика преподавания дисциплины «Конфликтология» и реализация компетентностного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм проведения аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

- дискуссии по проблемным вопросам (по результатам самостоятельной работы).

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

При выполнении текущего контроля возможно использование тестового материала. Образцы контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля приведены в приложении. При реализации программы бакалавриата организация вправе применять электронное обучение и дистанционные образовательные технологии. Все материалы размещаются в СДО Московского Политеха (<https://lms.mospolytech.ru/>).

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии должны предусматривать возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Шкалы оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание:

Форма промежуточной аттестации: **зачет**.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено». К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине (доклад).

Шкала оценивания	Описание
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенных в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенных в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков порядку показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Фонды оценочных средств представлены в приложении 2 к рабочей программе.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

а) основная литература:

1. *Охременко, И. В.* Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492907>

б) дополнительная литература:

1. *Иванова, О. А.* Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489205>

2. *Леонов, Н. И.* Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494142>

3. *Кашапов, М. М.* Основы конфликтологии : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 116 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08029-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493050>

в) электронные образовательные ресурсы:

1. ЭОР по дисциплине находится в разработке

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Аудитория для лекционных и семинарских занятий общего фонда. Столы учебные со скамьями, аудиторная доска, переносной мультимедийный комплекс (проектор, проекционный экран, ноутбук). Рабочее место преподавателя: стол, стул.

9. Методические указания для обучающихся при работе над конспектом лекций во время проведения лекции

Лекция – систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. При подготовке лекции преподаватель руководствуется рабочей программой дисциплины. В процессе лекций рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к зачету.

Следует также обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Выводы по лекции подытоживают размышления преподавателя по учебным вопросам. Преподаватель приводит список используемых/рекомендуемых источников для изучения конкретной темы. В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции. При чтении лекций по дисциплине могут использоваться электронные мультимедийные презентации.

Методические указания для обучающихся при работе на семинаре

Семинары реализуются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины. В ходе подготовки к семинарам обучающемуся рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом следует учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Рекомендуется также дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар.

Поскольку активность обучающегося на семинарских занятиях является предметом контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к

семинарским занятиям требует ответственного отношения. На интерактивных занятиях студенты должны проявлять активность.

Методические указания для обучающихся по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся направлена на самостоятельное изучение отдельной темы учебной дисциплины. Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем по определяется учебным планом. При самостоятельной работе студент взаимодействует с рекомендованными материалами при участии преподавателя в виде консультаций. Для выполнения самостоятельной работы предусмотрено Методическое обеспечение. Электронно-библиотечной система (электронная библиотека) университета обеспечивает возможность индивидуального доступа каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

10. Методические рекомендации для преподавателя (Методические рекомендации по составлению презентаций)

Презентация (от английского слова - представление) – это набор цветных картинок-слайдов на определенную тему, который хранится в файле специального формата с расширением РР. Термин «презентация» (иногда говорят «слайд-фильм») связывают, прежде всего, с информационными и рекламными функциями картинок, которые рассчитаны на определенную категорию зрителей (пользователей).

Мультимедийная компьютерная презентация – это:

- динамический синтез текста, изображения, звука;
- самые современные программные технологии интерфейса;
- интерактивный контакт докладчика с демонстрационным материалом;
- мобильность и компактность информационных носителей рудования;
- способность к обновлению, дополнению и адаптации информации;
- невысокая стоимость.

Правила оформления компьютерных презентаций

Общие правила дизайна

Многие дизайнеры утверждают, что законов и правил в дизайне нет. Есть советы, рекомендации, приемы. Дизайн, как всякий вид творчества, искусства, как всякий способ одних людей общаться с другими, как язык, как мысль — обойдет любые правила и законы.

Однако, можно привести определенные рекомендации, которые следует соблюдать, во всяком случае, начинающим дизайнерам, до тех пор, пока они не почувствуют в себе силу и уверенность сочинять собственные правила и рекомендации.

Правила шрифтового оформления:

- Шрифты с засечками читаются легче, чем гротески (шрифты без засечек);
- Для основного текста не рекомендуется использовать прописные буквы.
- Шрифтовой контраст можно создать посредством: размера шрифта, толщины шрифта, начертания, формы, направления и цвета.

- Правила выбора цветовой гаммы.
- Цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов.
- Существуют не сочетаемые комбинации цветов.
- Черный цвет имеет негативный (мрачный) подтекст.
- Белый текст на черном фоне читается плохо (инверсия плохо читается).

Рекомендации по дизайну презентации. Чтобы презентация хорошо воспринималась слушателями и не вызывала отрицательных эмоций (подсознательных или вполне осознанных), необходимо соблюдать правила ее оформления.

Презентация предполагает сочетание информации различных типов: текста, графических изображений, музыкальных и звуковых эффектов, анимации и видеофрагментов. Поэтому необходимо учитывать специфику комбинирования фрагментов информации различных типов. Кроме того, оформление и демонстрация каждого из перечисленных типов информации также подчиняется определенным правилам. Так, например, для текстовой информации важен выбор шрифта, для графической — яркость и насыщенность цвета, для наилучшего их совместного восприятия необходимо оптимальное взаиморасположение на слайде.

Рассмотрим рекомендации по оформлению и представлению на экране материалов различного вида.

Оформление текстовой информации:

- размер шрифта: 24–54 пункта (заголовки), 18–36 пунктов (обычный текст);

- цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться), но не резать глаза;

- тип шрифта: для основного текста гладкий шрифт без засечек (Arial, Tahoma, Verdana), для заголовка можно использовать декоративный шрифт, если он хорошо читаем;

- курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы рекомендуется использовать только для смыслового выделения фрагмента текста.

Оформление графической информации:

- рисунки, фотографии, диаграммы призваны дополнить текстовую информацию или передать ее в более наглядном виде;

- желательно избегать в презентации рисунков, не несущих смысловой нагрузки, если они не являются частью стилевого оформления;

- цвет графических изображений не должен резко контрастировать с общим стилевым оформлением слайда;

- иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом;

- если графическое изображение используется в качестве фона, то текст на этом фоне должен быть хорошо читаем.

Содержание и расположение информационных блоков на слайде:

- информационных блоков не должно быть слишком много (3-6);

- рекомендуемый размер одного информационного блока — не более 1/2 размера слайда;

- желательно присутствие на странице блоков с разнотипной информацией (текст, графики, диаграммы, таблицы, рисунки), дополняющей друг друга;

- ключевые слова в информационном блоке необходимо выделить;
- информационные блоки лучше располагать горизонтально, связанные по смыслу блоки — слева направо;
- наиболее важную информацию следует поместить в центр слайда;
- логика предъявления информации на слайдах и в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Помимо правильного расположения текстовых блоков, нужно не забывать и об их содержании — тексте. В нем ни в коем случае не должно содержаться орфографических ошибок. Также следует учитывать общие правила оформления текста.

После создания презентации и ее оформления, необходимо отрепетировать ее показ и свое выступление, проверить, как будет выглядеть презентация в целом (на экране компьютера или проекционном экране), насколько скоро и адекватно она воспринимается из разных мест аудитории, при разном освещении, шумовом сопровождении, в обстановке, максимально приближенной к реальным условиям выступления.

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки бакалавров **38.03.02 «Менеджмент»**.

Структура и содержание дисциплины «Конфликтология» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (бакалавр) образовательная программа «Управление организацией» очная, очно-заочная форма обучения

Раздел	Семестр	Неделя месяца	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации	
			Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	РГР	Реферат	К/р	Э	З
ТЕМА 1. Содержание дисциплины «Конфликтология»	7		1			2								
ТЕМА 2. Основные структурные элементы конфликта в организации	7		1	1		2								
ТЕМА 3. Системный анализ причин конфликтов в организации	7		1	1		2								
ТЕМА 4. Типология конфликтов в организации	7		1	1		2								
ТЕМА 5. Динамика развития конфликтов в организации	7		1	1		2								
ТЕМА 6. Методы изучения конфликтов в организации	7		1	1		2								
ТЕМА 7. Формы управления конфликтами в организации	7		1	1		2								
ТЕМА 8. Способы управления конфликтами в организации	7		1	1		2								
ТЕМА 9. Правовые алгоритмы управления конфликтами в организации	7		1	1		1								
ТЕМА 10. Социально-психологические алгоритмы управления конфликтами в организации	7			1		1								
Всего часов по дисциплине			9	9		18								3

**Структура и содержание дисциплины «Конфликтология» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент»
(бакалавр) образовательная программа «Управление организацией» заочная форма обучения**

Раздел	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах						Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации		
		Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	РГР	Реферат	К/р	Э	З		
ТЕМА 1. Содержание дисциплины «Конфликтология»	7		1	2		3									
ТЕМА 2. Основные структурные элементы конфликта в организации	7		1	1		3									
ТЕМА 3. Системный анализ причин конфликтов в организации	7		1	1		3									
ТЕМА 4. Типология конфликтов в организации	7		1	1		2									
ТЕМА 5. Динамика развития конфликтов в организации	7		1	1		3									
ТЕМА 6. Методы изучения конфликтов в организации	7		1	1		2									
ТЕМА 7. Формы управления конфликтами в организации	7			1		3									
ТЕМА 8. Способы управления конфликтами в организации	7		1	1		2									
ТЕМА 9. Правовые алгоритмы управления конфликтами в организации	7			1		3									
ТЕМА 10. Социально-психологические алгоритмы управления конфликтами в организации	7			1		2									
Всего часов по дисциплине			7	11		26									3

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

Направление подготовки: 38.03.02 «Менеджмент»

ОП (профиль): «Управление организацией»

Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная

Кафедра: «Менеджмент»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Конфликтология

- Состав: 1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Описание оценочных средств:
3. Оценочные средства дисциплины

Москва, 2020 год

**Перечень оценочных средств по дисциплине
«Конфликтология»**

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Зачет (3)	Форма проверки знаний и навыков студентов, полученных на семинарских и практических занятиях, производственной практике, а также их обязательных самостоятельных работ.	Вопросы к зачету

Вопросы к зачету по дисциплине «Конфликтология»

1. Предмет и задачи конфликтологии
2. Объект и предмет конфликтологии
3. Конфликтология как научная и практическая дисциплина
4. Становление конфликтологии как науки, ее основные понятия и категории
5. Периоды становления конфликтологии в России
6. Методы конфликтологии и научный анализ конфликта
7. Понятие и сущность конфликта
8. Структура конфликта
9. Виды конфликта
10. Динамика конфликта
11. Функции конфликта
12. Определение и виды внутриличностного конфликта
13. Причины и последствия внутриличностного конфликта
14. Предупреждение и разрешение внутриличностного конфликта
15. Межличностные конфликты: их особенности и основные формы завершения
16. Семейные конфликты в современном обществе
17. Виды конфликтов в организации и причины их возникновения
18. Вертикальный конфликт в организации и методы его предупреждения
19. Межгрупповые и внутригрупповые конфликты
20. Политические конфликты
21. Межэтнические конфликты: причины, особенности, современное состояние
22. Процесс медиации
23. Функции медиации. Стадии медиации
24. Виды и формы посредничества
25. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов: сущность, виды и функции
26. Организация переговоров в конфликтных ситуациях

27. Психологические механизмы и технология переговорного процесса
28. Типология по характеру субъектов взаимодействия
29. Технологии предупреждения конфликта
30. Технологии управления собственным поведением в конфликте
31. Основные стратегии поведения людей в конфликтных ситуациях
32. Основные принципы и направления урегулирования конфликтов
33. Методы управления конфликтами
34. Методы разрешения конфликтов
35. Основные формы завершения конфликтов
36. Профилактика конфликтов