

Некоммерческое частное образовательное учреждение высшего образования  
"Невинномысский институт экономики, управления и права"

(НЧОУ ВО "НИЭУП")

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 И.П. Мистюкова

27 марта 2024 г.

**Управление конфликтами на предприятии**  
**рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой	<b>Кафедра экономики и управления</b>		
Учебный план	МВ-24011 38.03.02-ozfo.plx 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ Наименование ОПОП (направленность (профиль) программы): Управление предприятием		
Квалификация	<b>бакалавр</b>		
Форма обучения	<b>очно-заочная</b>		
Общая трудоемкость	<b>2 ЗЕТ</b>		
Часов по учебному плану	72	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		зачеты 3	
аудиторные занятия	36,2		
самостоятельная работа	27		
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)			
часов на контроль	8,8		

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя	18			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	18	18	18	18
Практические	18	18	18	18
Контактная работа при промежуточной аттестации	0,2	0,2	0,2	0,2
В том числе инт.	2	2	2	2
Итого ауд.	36,2	36,2	36,2	36,2
Контактная работа	36,2	36,2	36,2	36,2
Сам. работа	27	27	27	27
Часы на контроль	8,8	8,8	8,8	8,8
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

Ст.преподаватель, Емельянова Антонина Анатольевна



Рецензент(ы):

Герасименко Татьяна Ивановна, ведущий бухгалтер группы по учету и отчетности филиала «Невинномысская ГРЭС» ПАО «ЭЛС-Энерго».

Рабочая программа дисциплины

**Управление конфликтами на предприятии**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

составлена на основании учебного плана:

38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Наименование ОПОП (направленность (профиль) программы): Управление предприятием  
утвержденного учёным советом вуза от 27.03.2024 протокол № 8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Кафедра экономики и управления**

Протокол от 22.03.2024 г. № 8

Зав. кафедрой Мазур Олег Анатольевич



Согласовано с представителями работодателей на заседании МК, протокол № 3 от 25 марта 2024 г.

Председатель МК  И.П. Мистюкова

25 марта 2024 г.

<b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
1.1	Воспитательная цель - создать условия для воспитания положительного интереса к изучаемой дисциплине «Управление конфликтами на предприятии». Целью учебной дисциплины «Управление конфликтами на предприятии» является получение студентами системных знаний по предупреждению и управлению конфликтами, овладению основными навыками диагностики конфликтов, их прогнозированию, проектированию работы по минимизации негативных последствий, их коррекции, а также сформировать у студентов знания по регулированию трудовых конфликтов и обеспечению алгоритмов для минимизации их негативных последствий.
1.2	Задачи дисциплины: воспитать у обучающихся владению различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде; научить владению 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, умению проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры; изучить основные структурные элементы конфликта в организации, методы определения и оценки личностных и профессиональных компетенций при проектировании организационных коммуникаций; научить владению методами системного анализа причин конфликтов в организации; научить находить эффективные стратегические и оперативные организационно-управленческие решения при работе с персоналом в условиях конфликтных ситуаций.

<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОП:	ФТД
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Мотивация трудовой деятельности персонала
2.1.2	Самоменеджмент
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Технологическая (проектно-технологическая) практика
2.2.2	Учет (финансовый учет, управленческий учет, финансовая отчетность)
2.2.3	Управление человеческими ресурсами
2.2.4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.5	Преддипломная практика

<b>3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ</b>	
<b>УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>	
<b>УК-3.1: Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</b>	
Неполные знания основных теорий и концепций взаимодействия людей в организации, включая процессы коммуникации, командообразования для достижения поставленной цели	
Сформированные знания основных теорий и концепций взаимодействия людей в организации, включая процессы коммуникации, командообразования для достижения поставленной цели имеют незначительные пробелы	
Полностью сформированные знания основных теорий и концепций взаимодействия людей в организации, включая процессы коммуникации, командообразования для достижения поставленной цели	
Умения определять свою роль в команде, эффективно использовать стратегии сотрудничества сформированы частично	
Умения определять свою роль в команде, эффективно использовать стратегии сотрудничества сформированы, но имеют несущественные недостатки	
Умения определять свою роль в команде, эффективно использовать стратегии сотрудничества сформированы полностью	
Навыки владения современными технологиями эффективного индивидуальное и групповое поведение в организации сформированы частично	
Навыки владения современными технологиями эффективного индивидуальное и групповое поведение в организации сформированы, но имеют несущественные недостатки	
Навыки владения современными технологиями эффективного индивидуальное и групповое поведение в организации сформированы полностью	
<b>УК-3.2: Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется в зависимости от целей – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.)</b>	
Неполные знания основных приемов и норм социального взаимодействия; основных понятий и методов социологии, технологий межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	
Сформированные знания основных приемов и норм социального взаимодействия; основных понятий и методов	

социологии, технологий межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии имеют незначительные пробелы
Полностью сформированные знания основных приемов и норм социального взаимодействия; основных понятий и методов социологии, технологий межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии
Умения применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия в своей деятельности сформированы частично
Умения применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия в своей деятельности сформированы, но имеют несущественные недостатки
Умения применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия в своей деятельности сформированы полностью
Навыки владения простейшими методами и приемами социального взаимодействия, понимая особенности поведения определенных групп людей сформированы частично
Навыки владения простейшими методами и приемами социального взаимодействия, понимая особенности поведения определенных групп людей сформированы, но имеют несущественные недостатки
Навыки владения простейшими методами и приемами социального взаимодействия, понимая особенности поведения определенных групп людей сформированы полностью
<b>УК-3.4: Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в том числе участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды</b>
Неполные знания основных теорий и концепций эффективного взаимодействия с другими членами команды, методы представления результатов работы команды
Сформированные знания основных теорий и концепций эффективного взаимодействия с другими членами команды, методы представления результатов работы команды
Полностью сформированные знания основных теорий и концепций эффективного взаимодействия с другими членами команды, методы представления результатов работы команды
Умения организовывать эффективное командное взаимодействие для решения управленческих задач сформированы частично
Умения организовывать эффективное командное взаимодействие для решения управленческих задач сформированы, но имеют несущественные недостатки
Умения организовывать эффективное командное взаимодействие для решения управленческих задач сформированы полностью
Навыки презентации результатов работы команды сформированы частично
Навыки презентации результатов работы команды сформированы, но имеют несущественные недостатки
Навыки презентации результатов работы команды сформированы полностью
<b>ПК-3: Способен осуществлять профессиональную деятельность в области управления структурным подразделением</b>
<b>ПК-3.1: Организует работу структурного подразделения</b>
Умения оценивать уровень профессиональной квалификации, психологической устойчивости и коммуникабельности специалистов, претендующих на замещение штатной должности в структурном подразделении внутреннего контроля сформированы частично
Умения оценивать уровень профессиональной квалификации, психологической устойчивости и коммуникабельности специалистов, претендующих на замещение штатной должности в структурном подразделении внутреннего контроля сформированы, но имеют несущественные недостатки
Умения оценивать уровень профессиональной квалификации, психологической устойчивости и коммуникабельности специалистов, претендующих на замещение штатной должности в структурном подразделении внутреннего контроля сформированы полностью
Навыки разработки должностных инструкций сотрудников, внутренних стандартов профессиональной деятельности, требований профессиональной этики сформированы частично
Навыки подбора штатного персонала структурного подразделения внутреннего контроля с использованием утвержденных в установленном порядке критериев сформированы частично
Навыки разработки должностных инструкций сотрудников, внутренних стандартов профессиональной деятельности, требований профессиональной этики сформированы, но имеют несущественные недостатки
Навыки подбора штатного персонала структурного подразделения внутреннего контроля с использованием утвержденных в установленном порядке критериев сформированы, но имеют несущественные недостатки
Навыки разработки должностных инструкций сотрудников, внутренних стандартов профессиональной деятельности, требований профессиональной этики сформированы полностью
Навыки подбора штатного персонала структурного подразделения внутреннего контроля с использованием утвержденных в установленном порядке критериев сформированы полностью

**Знать:**

: современные теории мотивации, лидерства и власти;  
 - процессы групповой динамики и основные принципы командообразования;  
 - основы формирования эффективных межкультурных отношений в менеджменте  
 - современные технологии управления персоналом, концепции построения мотивационных программ работников в соответствии с целями организации, включая нематериальные виды и формы мотивации;  
 - основы общей и социальной психологии, социологии и психологии труда, этики делового общения;- закономерности зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня в трудовом коллективе;  
 - методы определения и оценки личностных и профессиональных компетенций при проектировании организационных коммуникаций

**Уметь:**

эффективно организовывать групповую работу на основе полученных знаний;  
 - решать оперативные и стратегические управленческие задачи с использованием основных теорий мотивации, лидерства, власти;  
 - проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры  
 работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством, моделировать поведение персонала;  
 - четко определять критерии и уровни удовлетворенности персонала предприятия;  
 - обеспечивать единоначалие и коллегиальность в обсуждении и решении вопросов, материальных и моральных стимулов повышения эффективности производства, применение принципа материальной заинтересованности и ответственности каждого работника за индивидуальные результаты работы, а также всего коллектива;  
 - развивать творческую инициативу работников в межкультурной среде, координируя их деятельность в рамках структурных подразделений;  
 - анализировать предложения и принимать обоснованные решения по оплате труда подчиненных с учетом их личного вклада в общие результаты работы с целью избегания конфликтных ситуаций в коллективе;  
 - согласовывать мероприятия адаптации и стажировки персонала с возможностями технологического процесса, внедрять системы вовлечения работников в корпоративную культуру, воспитания персонала в соответствие с корпоративными ценностями предприятия

**Владеть:**

методами управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой;  
 - навыками определения и анализа внутренних коммуникаций персонала, методами решения кадровых проблем и трудовых конфликтов;  
 - навыками управления дисциплиной труда, применения к работникам мер поощрения и дисциплинарного взыскания при разрешении конфликтных ситуаций;  
 - навыками организации и проведения культурно-массовых и спортивно- оздоровительных корпоративных мероприятий в соответствии с социальной политикой в отношении персонала для поддержания межличностных коммуникаций

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Теоретические аспекты анализа конфликтов на</b>						
1.1	Тема 1.1. Содержание дисциплины «Управление конфликтами на предприятии». Использование основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач в области управления конфликтами на	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 1
1.2	Тема 1.1. Содержание дисциплины «Управление конфликтами на предприятии». Использование основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач в области управления конфликтами на	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2

1.3	Тема 1.1. Содержание дисциплины «Управление конфликтами на предприятии». Использование основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач в области управления конфликтами на предприятии /Ср/	3	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
1.4	Тема 1.2 Основные структурные элементы конфликта в организации /Лек/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 1
1.5	Тема 1.2 Основные структурные элементы конфликта в организации /Пр/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
1.6	Тема 1.2 Основные структурные элементы конфликта в организации /Ср/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
1.7	Тема 1.3 Системный анализ причин конфликтов в организации /Лек/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 1
1.8	Тема 1.3 Системный анализ причин конфликтов в организации /Пр/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
1.9	Тема 1.3 Системный анализ причин конфликтов в организации /Ср/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
1.10	Тема 1.4 Типология конфликтов в организации /Лек/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 1
1.11	Тема 1.4 Типология конфликтов в организации /Пр/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
1.12	Тема 1.4 Типология конфликтов в организации /Ср/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
1.13	Тема 1.5 Динамика развития конфликтов в организации /Лек/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 1
1.14	Тема 1.5 Динамика развития конфликтов в организации /Пр/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2

1.15	Тема 1.5 Динамика развития конфликтов в организации /Ср/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
1.16	Тема 1.6 Методы изучения конфликтов в организации /Лек/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 1
1.17	Тема 1.6 Методы изучения конфликтов в организации /Пр/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
1.18	Тема 1.6 Методы изучения конфликтов в организации /Ср/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
<b>Раздел 2. Алгоритмы управления конфликтами на предприятии</b>							
2.1	Тема 2.1 Формы управления конфликтами в организации /Лек/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 1
2.2	Тема 2.1 Формы управления конфликтами в организации /Пр/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
2.3	Тема 2.1 Формы управления конфликтами в организации /Ср/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
2.4	Тема 2.2 Способы управления конфликтами в организации /Лек/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 1
2.5	Тема 2.2 Способы управления конфликтами в организации /Ср/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
2.6	Тема 2.3 Правовые алгоритмы управления конфликтами в организации /Ср/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
2.7	Тема 2.3 Правовые алгоритмы управления конфликтами в организации /Ср/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
2.8	Тема 2.5. Способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом /Лек/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 1

2.9	Тема 2.5. Способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом /Пр/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
2.10	Тема 2.5. Способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом /Ср/	3	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
2.11	Тема 2.6 Роль руководителя в управлении конфликтами в организации /Пр/	3	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	2	Приложение 2
2.12	Тема 2.6 Роль руководителя в управлении конфликтами в организации /Ср/	3	1	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
2.13	/КатгЭ/	3	0,2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2		
2.14	/Зачёт/	3	8,8	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.4 ПК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Использование основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач в области управления конфликтами на предприятии
2. Способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом
3. Предмет, объект. История формирования и развития. Основные понятия, методы, связь с другими дисциплинами.
4. Дайте определение понятиям «лидерство» и «руководство».
5. Этапы и методы принятия решений.
6. Модель оптимального управленческого решения.
7. Дайте развёрнутое определение «стиль лидерства».
8. Назовите и охарактеризуйте основные стили лидерства.
9. Факторы эффективности лидерского стиля.
10. Дайте определение команде.
11. Какие задачи решает команда?
12. Обозначьте функции команды.
13. Что такое управление командой?
14. Какие виды команд вы знаете?
15. Значение командного управления в организации.
16. Обозначьте нормы и стандарты командного управления?
17. Как построить команду?
18. В чем смысл управления командой?
19. Дайте определение малой группы и ее характеристику.
20. Каковы причины формирования групп на предприятии.
21. Охарактеризуйте стадии развития группы в организации.
22. В чем заключается диагностика стадий развития группы в организации?
23. Какие модели взаимодействия в малой группе Вы знаете?
24. Дайте характеристику моделей коммуникации «круг», «штурвал», «цепь», «игрек», «тент», «палатка», «дом», «паутина».
25. Каковы основания и последствия групповой сплоченности членов групп?
26. Типология организационной культуры по признакам власти, роли, задачи, личности.
27. Формирование, поддержание и развитие организационной культуры. Изменение организационной культуры.



28. Влияние организационной культуры на результативность и эффективность организации.
29. Конфликт и культура.
30. Социологический подход к конфликту.
31. Предмет, объект, задачи конфликтологии.
32. Типология конфликтов.
33. Возникновение и развитие конфликтологии. Конфликтология в России.
34. Анализ конфликтной ситуации.
35. Профилактика конфликтов в организациях.
36. Постфрейдистские концепции и конфликт.
37. Сотруднический стиль разрешения конфликта.
38. Процесс развития конфликта.
39. Стратегии обострения конфликта.
40. Причины и стимулы конфликта. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликта.
41. Управление конфликтами.
42. Возрастные различия и конфликт. Кризис возраста.
43. Искусство ведения переговоров. Требования к участникам переговоров.
44. Конфликтные личности.
45. Стратегия движения к согласию.
46. Критическая масса конфликта.
47. Фрейдистский подход конфликтологии.
48. Характерологические различия и конфликт.
49. Техника ведения переговоров.
50. Особенности межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных, внутриличностных и межгрупповых конфликтов.
51. Функции медиатора по разрешению конфликтов.
52. Стратегии «ДО» и «ПОСЛЕ» возникновения конфликтов.
53. Стратегия «Работа с лидерами конфликтов».
54. Диагностика конфликта.
55. Торговый стиль управления конфликтом.
56. Конфликтные паттерны в транзактной психологии.
57. Стратегии поведения в конфликте.
58. Конфликт и манипуляция.
59. Анатомия конфликта, его структурные элементы.
60. Основные типы конфликтов в организациях.
61. Гендерные различия как фактор возникновения конфликтов.
62. Цена конфликта. Выигрыш и проигрыш.

#### **5.2. Темы письменных работ**

Не предусмотрены рабочим учебным планом.

#### **5.3. Фонд оценочных средств**

Оценочные материалы по дисциплине «Управление конфликтами на предприятии» находятся в приложении 2.

#### **5.4. Перечень видов оценочных средств**

Перечень видов оценочных средств по дисциплине «Управление конфликтами на предприятии» находятся в приложении 2

### **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **6.1. Рекомендуемая литература**

##### **6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Ильиных, С. А.	Управление конфликтами: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021
Л1.2	Светлов, В. А.	Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях: учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019

##### **6.1.2. Дополнительная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Беляев, М. К., Максимчук, О. В., Навроцкий, Б. А., Ильина, Г. Н., Безнебева, А. М., Некрасова, О. О.	Управление персоналом на предприятии. Социально-психологические проблемы: тренинг персонала. учебное пособие	Волгоград: Волгоградский государственный архитектурно-строительный университет, 2014
Л2.2	Беликова, И. П.	Управление персоналом: учебное пособие	Ставрополь: АГРУС, 2021

<b>6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы</b>	
Э1	Министерство экономического развития Российской Федерации
Э2	Федеральный образовательный портал ЭСМ – ЭКОНОМИКА. СОЦИОЛОГИЯ. МЕНЕДЖМЕНТ
Э3	Министерство экономического развития Ставропольского края
Э4	интернет ресурс по экономике, менеджменту и финансам
Э5	Научная электронная библиотека
<b>6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства</b>	
6.3.1.1	Учебная аудитория 410 «Аудитория для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной и итоговой аттестации»: Kaspersky Security Cloud – Free (свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства); Подписка Azure Dev Tools for Teaching Подписка на программное обеспечение «Azure Dev Tools for Teaching», OrderNumber: ICM-182009, идентификатор подписки: 7562a8d2-e5ab-4243-bfb1-ea70a9eca784, Customer №: 1831121443; Microsoft Office 2016 Лицензия: V0878238 OfficeProPlusEdu ALNG LicSAPk OLV E 1Y Acdmc Ent
6.3.1.2	Учебная аудитория 506 «Лаборатория информационных технологий и программирования. Аудитория для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)»: Kaspersky Security Cloud – Free (свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства);
6.3.1.3	Подписка Azure Dev Tools for Teaching Подписка на программное обеспечение «Azure Dev Tools for Teaching», OrderNumber: ICM-182009, идентификатор подписки: 7562a8d2-e5ab-4243-bfb1-ea70a9eca784, Customer №: 1831121443;
6.3.1.4	Microsoft Office 2016 Лицензия: V0878238 OfficeProPlusEdu ALNG LicSAPk OLV E 1Y Acdmc Ent; EclipseIDEforJavaEEDevelopers Eclipse Public License - v 1.0; NetBeans (свободно распространяемое программное обеспечение);
6.3.1.5	AndroidStudio (свободно распространяемое программное обеспечение); IntelliJIDEA Соглашение о подписке на toolbox для студентов и преподавателей Версия 4.0, от 1 сентября 2021 г.
6.3.1.6	Специальное помещение 505 «Помещение для самостоятельной работы»: Kaspersky Security Cloud – Free (свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства);
6.3.1.7	Подписка Azure Dev Tools for Teaching Подписка на программное обеспечение «Azure Dev Tools for Teaching», OrderNumber: ICM-182009, идентификатор подписки: 7562a8d2-e5ab-4243-bfb1-ea70a9eca784, Customer №: 1831121443;
6.3.1.8	Microsoft Office 2016 Лицензия: V0878238 OfficeProPlusEdu ALNG LicSAPk OLV E 1Y Acdmc Ent
6.3.1.9	Специальное помещение 702 «Помещение для самостоятельной работы»: Kaspersky Security Cloud – Free (свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства);
6.3.1.10	Подписка Azure Dev Tools for Teaching Подписка на программное обеспечение «Azure Dev Tools for Teaching», OrderNumber: ICM-182009, идентификатор подписки: 7562a8d2-e5ab-4243-bfb1-ea70a9eca784, Customer №: 1831121443;
6.3.1.11	Microsoft Office 2016 Лицензия: V0878238 OfficeProPlusEdu ALNG LicSAPk OLV E 1Y Acdmc Ent
<b>6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем</b>	
6.3.2.1	Справочно-правовая система «КонсультантПлюс-СК»;
6.3.2.2	Справочно-правовая система «Гарант»;
6.3.2.3	Министерство экономического развития Российской Федерации - economy.gov.ru (свободный доступ);
6.3.2.4	Федеральный образовательный портал ЭСМ – ЭКОНОМИКА. СОЦИОЛОГИЯ. МЕНЕДЖМЕНТ - ecsocman.hse.ru (свободный доступ);
6.3.2.5	Министерство экономического развития Ставропольского края - stavinvest.ru (свободный доступ);
6.3.2.6	Economicus.Ru – интернет ресурс по экономике, менеджменту и финансам - economicus.ru (свободный доступ);
6.3.2.7	«Научная электронная библиотека» (elibrary.ru) (договор от 03.12.2014 № 2743-12/2014К).

### **7. МТО (оборудование и технические средства обучения)**

7.1	Учебная аудитория 410 «Аудитория для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной и итоговой аттестации»
7.2	Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), трибуна, комплект технических средств обучения (проектор, ноутбук с доступом к информационно-коммуникационной сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде организации, колонки для воспроизведения звука)

7.3	Учебная аудитория 506 «Лаборатория информационных технологий и программирования. Аудитория для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)»
7.4	Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья, компьютерные ученические столы, кресла), колонки для воспроизведения звука (1 шт.), наушники (4 шт.), системный блок ИТТ Ryzen 5 1600/A320/16Gb/120Gb SSD/1Tb HDD/GT 1030 2Gb/mATX 450W (8 шт.), монитор 23.8 AOC 24B2XDM Black (8 шт.), клавиатура (8 шт.), компьютерная мышь (8 шт.). Многофункциональное устройство (МФУ) формата А4. Сетевой маршрутизатор, информационный стенд. Проектор. Экран. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации.
7.5	Специальное помещение 505 «Помещение для самостоятельной работы»
7.6	Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья, компьютерные ученические столы, кресла), системный блок (8 шт.), монитор (8 шт.), клавиатура (8 шт.), компьютерная мышь (8 шт.), сетевой маршрутизатор, информационный стенд, принтер. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации
7.7	Специальное помещение 702 «Помещение для самостоятельной работы»
7.8	Комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья, компьютерные ученические столы, кресла), системные блоки (3 шт.), мониторы (3 шт.), клавиатуры (3 шт), компьютерные мыши (3 шт). Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации
7.9	

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические материалы по дисциплине «Управление конфликтами на предприятии» находится в приложении 3.

### Лекция

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на выполнение самостоятельной работы.

В ходе лекций студентам рекомендуется:

- вести конспектирование учебного материала;
  - обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению;
  - задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.
- Желательно в рабочих конспектах оставлять поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющей материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Для успешного овладения курсом необходимо посещать все лекции, так как тематический материал взаимосвязан между собой. В случаях пропуска занятия студенту необходимо самостоятельно изучить материал и ответить на вопросы по пропущенной теме во время индивидуальных консультаций.

### Практические занятия

Практические занятия – это активная форма учебного процесса. При подготовке к практическим занятиям студенту необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, учесть рекомендации преподавателя. Часть тем носит практический характер. Темы теоретического содержания выносятся на практические занятия, предполагают дискуссионный характер обсуждения.

### Самостоятельная работа (изучение теоретического курса)

Важной частью самостоятельной работы является чтение учебной и научной литературы. Основная функция учебников – ориентировать студента в системе знаний, умений и навыков, которые должны быть усвоены по данной дисциплине будущим бакалавром.

В качестве процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, обучающихся по очной и заочной форме обучения по дисциплине «Управление конфликтами на предприятии» является экзамен, который проводится в форме устного ответа.

Подготовка к экзамену предполагает:

- изучение рекомендуемой литературы;
- конспектов лекций;
- ответы на контрольные вопросы к изучаемым темам.

Показатели и шкала оценивания (экзамен)

Оценка «Отлично» выставляется, если студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;

обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «Хорошо» выставляется, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «Удовлетворительно» выставляется, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «Неудовлетворительно» выставляется, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях, и предусмотрены в оценочных материалах по дисциплине «Управление социальным развитием предприятия»

### СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ИНВАЛИДАМ И ЛИЦАМ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Специальные условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее - обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- приказа Министерства науки и высшего образования России от 06.04.2021 № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса, утвержденных Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких студентов, включающие в себя использование при необходимости адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего необходимую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Обучение в рамках учебной дисциплины обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется институтом с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Обучение по учебной дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

В целях доступности обучения по дисциплине обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- наличие альтернативной версии официального сайта института в сети «Интернет» для слабовидящих;
- весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске.
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- обеспечение возможности выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-проводника, к зданию института.

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- наличие микрофонов и звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (аудиоколонки);

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений).

Перед началом обучения могут проводиться консультативные занятия, позволяющие студентам с ограниченными возможностями адаптироваться к учебному процессу.

В процессе ведения учебной дисциплины профессорско-преподавательскому составу рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в учебной группе.

Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и другое). При необходимости предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене.

