

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Управление конфликтами в организационной среде

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

38.03.02 - Менеджмент

Направленность образовательной программы

Менеджмент организации

Форма обучения

очная, очно-заочная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.23 Управление конфликтами в организационной среде относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>УК-3.1: УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.</p> <p>УК-3.2: УК-3.2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении</p>	<p>УК-3.1: Знать основные стратегии сотрудничества для разрешения конфликтных ситуаций при эффективном взаимодействии с другими членами команды при достижения поставленной цели. Уметь использовать стратегии сотрудничества для разрешения конфликтных ситуаций при взаимодействии с другими членами команды для достижения поставленной цели. Владеть различными стратегиями сотрудничества для достижения поставленной цели при эффективном взаимодействии с другими членами команды для достижения поставленной цели.</p> <p>УК-3.2: Знать основные этические нормы при построении межличностного профессионального общения. Уметь разрешать конфликтные ситуации при построении межличностного профессионального общения с помощью этических норм.</p>	<p>Задачи Собеседование</p>	<p>Зачёт: Контрольные вопросы</p>

		<i>Владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при построении межличностного профессионального общения с помощью этических норм.</i>		
<i>УК-9: Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах</i>	<i>УК-9.1: УК-9.1. Знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах. УК-9.2: УК-9.2. Умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. УК-9.3: УК-9.3. Демонстрирует владение навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.</i>	<i>УК-9.1: Знать понятие инклюзивной компетентности, ее основные компоненты, структуру, особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах при возникновении конфликтных ситуаций. Уметь применять на практике базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах при урегулировании организационных конфликтов. Владеть способами обеспечения эффективной системы управления конфликтами при помощи базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах. УК-9.2: Знать основные способы планирования и осуществления профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. Уметь выбрать адекватную методiku диагностики конфликтной ситуации при осуществлении профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. Владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при</i>	<i>Задачи Собеседование</i>	<i>Зачёт: Контрольные вопросы Тест</i>

		<p>осуществлении профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.</p> <p>УК-9.3: Знать основные тактики и стратегии взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. Уметь разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами Владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при взаимодействии в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами</p>		
--	--	---	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	очно-заочная
Общая трудоемкость, з.е.	3	3
Часов по учебному плану	108	108
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	14	16
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	14	8
- КСР	1	1
самостоятельная работа	79	83
Промежуточная аттестация	0 Зачёт	0 Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе							
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы	
	Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего					
	о Ф о	о з Ф о	о Ф о	о з Ф о	о Ф о	о з Ф о	о Ф о	о з Ф о	о Ф о	о з Ф о
Тема 1. Накопление знаний о конфликтах и предпосылки становления конфликтологии ¹	13	12	2	2	2	1	4	3	9	9
Тема 2. Понятийный аппарат конфликтологии. Причины конфликтов и их типология.	17	19	2	2	1	1	3	3	14	16
Тема 3. Динамика развития конфликта.	14	15	2	2	2	1	4	3	10	12
Тема 4. Виды конфликтов и их особенности.	14	13	2	2	2	1	4	3	10	10
Тема 5. Основы прогнозирования и предупреждения конфликтов.	13	12	2	2	2	1	4	3	9	9
Тема 6. Конструктивное разрешение конфликтов.	12	12	1	2	2	1	3	3	9	9
Тема 7. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации.	11	12	1	2	1	1	2	3	9	9
Тема 8. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.	13	12	2	2	2	1	4	3	9	9
Аттестация	0	0								
КСР	1	1					1	1		
Итого	108	108	14	16	14	8	29	25	79	83

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Накопление знаний о конфликтах и предпосылки становления конфликтологии.

Тема 2. Понятийный аппарат конфликтологии. Причины конфликтов и их типология.

Тема 3. Динамика развития конфликта.

Тема 4. Виды конфликтов и их особенности.

Тема 5. Основы прогнозирования и предупреждения конфликтов.

Тема 6. Конструктивное разрешение конфликтов.

Тема 7. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации.

Тема 8. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- электронный курс "Управление конфликтами в организационной среде" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4066>).

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Задачи) для оценки сформированности компетенции УК-3:

Вы технолог в салоне красоты. В вашем подчинении находятся парикмахеры, маникюрши, косметологи. В вашем коллективе сложились теплые дружеские отношения: сотрудники проводят много времени вместе, все знают друг о друге, советуются друг с другом даже о личных проблемах. В салон была принята новая сотрудница, которая не участвует в общих «посиделках», ничего не рассказывает о себе. Остальные сотрудники стали игнорировать новую сотрудницу, не оказывают ей помощи и бегают к Вам с докладом о ее ошибках.

Вопросы:

- Каков тип предложенного конфликта? Почему Вы так считаете?
- Кто или что является субъектом и объектом конфликта?
- Каковы причины конфликта?
- Предложите варианты решения конфликта.
- Укажите возможные последствия конфликта.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Задачи) для оценки сформированности компетенции УК-9:

Задача 1. Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту встречаете свою подчиненную – молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А Вы видите ее не только в добром здравии, но отдохнувшей и похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. При этом во вверенном Вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Вопросы:

- Каков тип предложенного конфликта? Почему Вы так считаете?
- Кто или что является субъектом и объектом конфликта?
- Каковы причины конфликта?
- Предложите варианты решения конфликта.
- Укажите возможные последствия конфликта.

Задача 2. Вы руководитель технологической группы. В Вашем подчинении находятся 4 человека. Один из них работает качественно, но медленно и неравномерно. Поэтому особенно ответственную работу Вы поручаете другим сотрудникам, которые успевают делать все, в том числе и помогать медлительному сотруднику. Но последнее время вам стали поступать жалобы на перегрузку, часто сотрудники стали отказываться выполнять работу за другого.

Вопросы:

- Каков тип предложенного конфликта? Почему Вы так считаете?
- Кто или что является субъектом и объектом конфликта?
- Каковы причины конфликта?
- Предложите варианты решения конфликта.
- Укажите возможные последствия конфликта.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задачи)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Задача решена правильно и оформлена согласно предложенного алгоритма. Даны исчерпывающие ответы на все вопросы задачи.
не зачтено	Задача решена неправильно. Содержит ошибки в оценке показателей (более 50%). Даны неверные ответы на вопросы задачи.

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Собеседование) для оценки сформированности компетенции УК-3:

Вы технолог в салоне красоты. В вашем подчинении находятся парикмахеры, маникюрши, косметологи. В вашем коллективе сложились теплые дружеские отношения: сотрудники проводят много времени вместе, все знают друг о друге, советуются друг с другом даже о личных проблемах. В салон была принята новая сотрудница, которая не участвует в общих «посиделках», ничего не рассказывает о себе. Остальные сотрудники стали игнорировать новую сотрудницу, не оказывают ей помощи и бегают к Вам с докладом о ее ошибках.

Вопросы:

- Каков тип предложенного конфликта? Почему Вы так считаете?
- Кто или что является субъектом и объектом конфликта?
- Каковы причины конфликта?
- Предложите варианты решения конфликта.
- Укажите возможные последствия конфликта.

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Собеседование) для оценки сформированности компетенции УК-9:

Перечень вопросов для собеседования

1. Предмет и задачи конфликтологии.
2. Конфликтология как наука и искусство.
3. Междисциплинарный характер конфликтологии.
4. Проблема **типологии** конфликтов.
5. Этапы развития конфликта.

6. Роль информации в конфликте.
7. Внутриличностный конфликт.
8. Межличностный конфликт.
9. Межгрупповой конфликт.
10. Социально-трудовые конфликты: понятие, виды, специфические черты.
11. Виды переговоров.
12. Психологические методы урегулирования конфликтов.
13. Организационные методы урегулирования конфликтов.
14. Стратегии поведения в конфликте.
15. Роль менеджера в урегулировании конфликта.

Критерии оценивания (оценочное средство - Собеседование)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	• соответствие полученных ответов заданным вопросам; • грамотное использование алгоритма выполнения действий (методики, технологии и т.д.); • проявление алгоритмичности мышления; • оригинальный подход к решению.
не зачтено	Неправильные ответы на большинство поставленных на собеседовании вопросов, большое количество существенных ошибок.

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.

	обучающегося от ответа			негрубых ошибок	несущественных ошибок		
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-3

Вы технолог в салоне красоты. В вашем подчинении находятся парикмахеры, маникюрши, косметологи. В вашем коллективе сложились теплые дружеские отношения: сотрудники проводят много времени вместе, все знают друг о друге, советуются друг с другом даже о личных проблемах. В салон была принята новая сотрудница, которая не участвует в общих «посиделках», ничего не рассказывает о себе. Остальные сотрудники стали игнорировать новую сотрудницу, не оказывают ей помощи и бегают к Вам с докладом о ее ошибках.

Вопросы:

- Каков тип предложенного конфликта? Почему Вы так считаете?
- Кто или что является субъектом и объектом конфликта?
- Каковы причины конфликта?
- Предложите варианты решения конфликта.
- Укажите возможные последствия конфликта.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-9

Пенсионерка - врач Иванова с 25-летним стажем, уйдя на пенсию, стала посещать платные курсы кройки и шитья в районном доме культуры. Через несколько занятий пенсионерка Иванова была исключена с курсов: ее обвинили в том, что она “противопоставила себя коллективу”. Об этом свидетельствуют такие события.

Во время одного из занятий в помещение вошел сотрудник дома культуры с врачом-психиатром. Прервав занятия, сотрудник сказал, что все будут слушать лекцию. Пенсионерка Иванова сказала, что ей лекция не нужна и она будет заниматься своим делом. Лектор (знакомая Ивановой по прежней работе) потребовала, чтобы та покинула аудиторию. Иванова ответила, что она пришла на оплаченные ею занятия по кройке и шитью, а не на лекцию. Тогда лектор хлопнула дверью и ушла. И все стали говорить: “Как вам не стыдно!”

Директор дома культуры обвинил Иванову в том, что она сорвала лекцию. На это Иванова ответила: “Непонятно только почему при таком большом интересе не провести эту лекцию нормально, как полагается?”

Вопросы:

1. Почему произошел этот конфликт?
2. Что надо предпринять, чтобы не допускать конфликта?
3. Как преодолеть конфликт?
4. Оцените поведение Ивановой, остальных слушателей курсов и дирекции дома культуры

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Студент демонстрирует системные теоретические знания, владеет терминологией, логично и последовательно объясняет сущность явлений и процессов, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью и способность быстро реагировать на уточняющие вопросы.
не зачтено	Студент отказывается от ответа или демонстрирует незнание теоретических основ предмета, несформированные навыки анализа явлений и процессов, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминологией, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить даже при коррекции преподавателем.

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-9

1. *«Поступай только согласно такой максиме, руководствуясь которой ты в то же время можешь пожелать, чтобы она стала всеобщим законом,..»* – это нравственный императив, автором которого является:

- а) Гегель
- б) Дарвин
- в) Кант

2. *Какой науке отводится основополагающая роль в становлении конфликтологии?*

- а) медицине
- б) политологии
- в) психологии
- г) все варианты верны

3. *Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:*

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа

г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт

д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томоса

4. Конфликт в организации — это

а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации

б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами

в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками

г) конфликты между различными структурными элементами организации

д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива

5. Особый вид взаимодействия между людьми, выражающийся в противоборстве сторон ради достижения своих интересов и целей - это

а) конфликт

б) конфликтная ситуация

в) инцидент

г) эскалация

д) причина конфликта

6. Конкретная ценность, к обладанию которой стремятся противоборствующие стороны — это

а) предмет конфликта

б) причина конфликта

в) объект конфликта

г) повод конфликта

7. Реальная или воображаемая проблема, которая подлежит решению и становится причиной конфликтной ситуации - это

а) предмет конфликта

б) объект конфликта

в) повод конфликта

г) инцидент

д) постконфликтный синдром

8. Структурные конфликты в организации — это

- а) конфликты между структурными подразделениями
- б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры
- в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации
- г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации
- д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Тест считается пройденным, если студент правильно ответил на 40% вопросов теста.
не зачтено	Тест считается не пройденным, если студент не ответил на 60% вопросов теста.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Кибанов Ардальон Яковлевич. Конфликтология : Учебник / Государственный университет управления. - 2-е изд. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 301 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-005724-8. - ISBN 978-5-16-100128-8., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=629201&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Руденко Андрей Михайлович. Конфликтология : учеб. пособие для бакалавров. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. - 316 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-222-21046-8 : 250.00., 9 экз.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

- <http://ru.wikipedia.org/wiki>
- <http://www.humanities.edu.ru>
- <http://conflictologiy.narod.ru>
- <http://www.ecsocman.edu.ru>
- <http://www.pedlib.ru>
- <http://slovari.yandex.ru>
- <http://www.rodsobr.narod.ru>

<http://www.ippd.ru>

<http://www.megabook.ru>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 38.03.02 - Менеджмент.

Автор(ы): Курносова Марина Григорьевна, кандидат психологических наук.

Заведующий кафедрой: Яшин Сергей Николаевич, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.12.2023, протокол № 6.