

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет экономики и управления

Кафедра Управления персоналом

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Лавров А.Ю.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.Б.24. Конфликты в социально-трудовой сфере

на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 38.03.03 – Управление персоналом

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Документационное обеспечение и учет персонала (для набора 2020)

Форма обучения очная, очно-заочная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

формирование системных знаний о социальных конфликтах, знакомство с современными технологиями прогнозирования, предупреждения и преодоления конфликтов в социальной сфере, развитие навыков разрешения конфликтных ситуаций в деловой среде.

Задачи изучения дисциплины:

- знакомство с особенностями современного состояния и развития конфликтологии как науки;
- изучение основных положений теории конфликтов;
- изучение динамики конфликтов в социальной сфере;
- ознакомление с техникой предупреждения и технологией разрешения конфликтных ситуаций.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина относится к дисциплинам базовой части профессионального цикла и основывается на знаниях, полученных при изучении дисциплин «Философия», «Введение в профессиональную деятельность», «Основы управления персоналом» а также навыках, приобретенных в процессе научно-исследовательской работы.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	
	7 семестр	Всего часов
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	36	36
лекционные (ЛК)	18	18
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	18	18
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	36	36
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

Очно-заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
Общая трудоемкость	108	
Аудиторные занятия, в т.ч.	0	
лекционные (ЛК)	0	
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	0	
лабораторные (ЛР)	0	
Самостоятельная работа студентов (СРС)	0	
Форма промежуточной аттестации в семестре	0	
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	9 семестр	
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	10	10
лекционные (ЛК)	4	4
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	6	6
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	62	62
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОК-6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
ПК-30	Знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике
ПК-33	Владение навыками самоуправления и самостоятельного обучения и готовностью транслировать их своим коллегам, обеспечивать предупреждение и профилактику личностной профессиональной деформации и профессионального выгорания

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	<p>Пороговый:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) определение понятия "конфликт"; 2) причины возникновения конфликтов в социальной сфере
	<p>Стандартный:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) закономерности конфликтного и неконфликтного поведения; 2) основы управления конфликтными ситуациями и конфликтами
	<p>Эталонный:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) возможности управления конфликтной ситуацией и оказания позитивного влияния на социальную среду организации; 2) техники разрешения и урегулирования конфликтов в различных коллективах
Уметь	<p>Пороговый:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) определять и анализировать типы и виды конфликтов; 2) выделять и характеризовать основные причины конфликтов в различных коллективах
	<p>Стандартный:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) подбирать техники и методы разрешения и урегулирования конфликтов в социальной сфере; 2) предвидеть отрицательные последствия конфликта;

	<p>Эталонный:</p> <p>1) составлять план деятельности по управлению конфликтами; 2) выделять и анализировать методы диагностики различных видов конфликтов</p>
Владеть	<p>Пороговый:</p> <p>1) навыками диагностики и выявления причин возникновения конфликтов; 2) навыками анализа понятий "профессиональная деформация", "профессиональное выгорание"</p>
	<p>Стандартный:</p> <p>1) технологиями успешного ведения переговоров; 2) навыками применения методов разрешения и урегулирования конфликтов</p>
	<p>Эталонный:</p> <p>1) навыками эффективного участия в посреднической, социально-практической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами; 2) навыками анализа эффективности собственной профессиональной деятельности по управлению конфликтами</p>

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины «Конфликты в социально-трудовой сфере»	4	2	-		2
	2	Основы теории конфликта	4	2	-		2
	3	Структура и динамика конфликта	6	2	-		4
	4	Поведение личности в конфликте	8	2	2		4
2	1	Источники конфликтов и стрессов в социальной среде организации	8	2	2		4
	2	Предупреждение конфликтов в организации	4	-	2		2
3	1	Выбор и реализация конструктивного способа разрешения конфликтов в социально-трудовой сфере	4	2	-		2

	2	Применение коммуникативных технологий в конфликтах	4	-	2		2
	3	Методы профилактики и коррекции стресса в социально-трудовой сфере	8	2	2		4
	4	Технологии урегулирования конфликтов с участием третьей стороны	4	-	2		2
	5	Технология проведения переговоров при разрешении конфликтов	8	2	2		4
	6	Организационный механизм управления конфликтами и стрессами	10	2	4		4
Итого			72	18	18	0	36

Очно-заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины «Конфликты в социально-трудовой сфере»	4	-	-		4
	2	Основы теории конфликта	8	2	-		6
	3	Структура и динамика конфликта	6	2	-		4
	4	Поведение личности в конфликте	8	-	2		6
2	1	Источники конфликтов и стрессов в социальной среде организации	6	-	2		4
	2	Предупреждение конфликтов в организации	6	-	-		6
3	1	Выбор и реализация конструктивного способа разрешения конфликтов в социально-трудовой сфере	6	-	-		6
	2	Применение коммуникативных технологий в конфликтах	6	-	-		6
	3	Методы профилактики и коррекции стресса в социально-трудовой сфере	6	-	-		6
	4	Технологии урегулирования конфликтов с участием третьей стороны	4	-	-		4

	5	Технология проведения переговоров при разрешении конфликтов	6	-	-		6
	6	Организационный механизм управления конфликтами и стрессами	6	-	2		4
Итого			72	4	6	0	62

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Объект, предмет и содержание дисциплины «Конфликты в социально-трудовой сфере». Значение дисциплины в подготовке специалистов по управлению персоналом, ее взаимосвязь с другими дисциплинами. Структура и логическая схема изучения дисциплины. Развитие и утверждение научных взглядов на природу конфликта.
	2	Конфликт как естественное проявление социальных связей и отношений между людьми. Место и роль конфликтов в жизнедеятельности отдельного человека, социальной группы, общества в целом. Неоднозначность функций конфликта, его позитивные и негативные последствия. Классификация конфликтов, их систематизация и деление по признакам и видам. Основные типы конфликтных проявлений в экономической, национально-этнической и общественно-политической сферах.
	3	Универсальная понятийная система описания конфликта. Структурная и процессуальная модели конфликтов. Характеристика предмета и объекта, участников конфликта. Психологические доминанты поведения субъектов конфликта: мотивы, цели, интересы, ориентации потребности. Образ конфликтной ситуации, формы и причины искаженного восприятия конфликта. Макро- и микросреда конфликта. Динамика конфликта.
	4	Индивидуально-психологические особенности личности, влияющие развитие конфликта. Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. Научное обоснование внутриличностного конфликта. Межличностные конфликты и межличностные отношения. Психологические признаки межличностных конфликтов. Причины межличностных столкновений – объективно и субъективно несовместимые или противоположные интересы, потребности, ценности, установки, ориентации, мнения, способы поведения.

2	1	Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в организации. Организационные, социально-экономические, административно-управленческие, социально-психологические и социально-культурные источники конфликтов. Влияние условий труда на развитие конфликтов в социально-трудовой сфере. Причины и особенности инновационных конфликтов.
3	1	Стратегии конфликтного поведения: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Методический инструментарий для самодиагностики в конфликтной ситуации. Использование мер стимулирования при урегулировании конфликтов в организации.
	3	Общая классификация методов профилактики и коррекции стрессов. Режим труда и отдыха, time-management, формирование условий здорового образа жизни как средство устранения причин стрессов в социально-трудовой сфере.
	5	Переговоры как один из эффективных способов преодоления конфликтного противостояния. Структура и функции переговоров. Содержание и этапы переговорного процесса.

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Конфликт как естественное проявление социальных связей и отношений между людьми. Место и роль конфликтов в жизнедеятельности отдельного человека, социальной группы, общества в целом. Неоднозначность функций конфликта, его позитивные и негативные последствия. Классификация конфликтов, их систематизация и деление по признакам и видам. Основные типы конфликтных проявлений в экономической, национально-этнической и общественно-политической сферах.
	3	Универсальная понятийная система описания конфликта. Структурная и процессуальная модели конфликтов. Характеристика предмета и объекта, участников конфликта. Психологические доминанты поведения субъектов конфликта: мотивы, цели, интересы, ориентации потребности. Образ конфликтной ситуации, формы и причины искаженного восприятия конфликта. Макро- и микросреда конфликта. Динамика конфликта

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	4	Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристики. Определение уровня конфликтности и стрессоустойчивости личности. Измерение уровня конфликтности личности. Теории акцентуации характера. Типология конфликтных личностей. Основные положения ролевой теории. Сущность трансактного анализа. Алгоритм трансактного анализа.
2	1	Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессов. Факторы стрессовых состояний. Психологический террор как причина возникновения конфликтов в организации. Руководитель как субъект конфликта. Конфликты стиля управления. Факторы социальной напряженности и конфликтных противоречий в организациях на современном этапе социально-экономического развития России.
	2	Система распорядительных методов предупреждения конфликтов и стрессов. Социально-психологические методы предупреждения и улаживания конфликтов посредством повышения уровня культуры межличностного общения и использования примирительных процедур. Методы поддержания сотрудничества в организации. Институционализация отношений как форма предупреждения конфликта.
3	2	Основные функции коммуникаций. Барьеры коммуникаций. Процесс принятия решений в условиях конфликтной ситуации. Установление каналов коммуникации в конфликте. Диагностические схемы коммуникации в конфликте.
	3	Методы психологической саморегуляции и управления стрессом. Программы обучения навыкам психологической саморегуляции. Индивидуальные и групповые тренинги управления стрессом.
	4	Предпосылки участия третьей стороны в разрешении конфликта. Официальные и неофициальные медиаторы. Роль третьей стороны в конфликте. Стили и методы посредничества. Руководитель в роли посредника и арбитра в конфликте.
	5	Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Переговорные стратегии, тактические приемы на переговорах. Стили ведения переговоров. Переговоры в условиях неравенства сил. Принятие решений в переговорах. Соблюдение общезначимых принципов переговорного процесса.

	6	Стадии управления конфликтами: диагностика конфликта, выявление его причин, определение степени функциональности конфликта, обоснование методов полного или частичного разрешения конфликтов. Роль коллектива в преодолении конфликта, возможности его влияния на конфликтное поведение отдельных сотрудников. Роль руководителя в урегулировании конфликта в организации, управлении поведением персонала в конфликтной ситуации. Участие руководителя в разрешении конфликтов и преодолении стрессов личным примером.
--	---	---

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	4	Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристики. Определение уровня конфликтности и стрессоустойчивости личности. Измерение уровня конфликтности личности. Теории акцентуации характера. Типология конфликтных личностей. Основные положения ролевой теории. Сущность транзактного анализа. Алгоритм транзактного анализа.
2	1	Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессов. Факторы стрессовых состояний. Психологический террор как причина возникновения конфликтов в организации. Руководитель как субъект конфликта. Конфликты стиля управления. Факторы социальной напряженности и конфликтных противоречий в организациях на современном этапе социально-экономического развития России.
3	6	Стадии управления конфликтами: диагностика конфликта, выявление его причин, определение степени функциональности конфликта, обоснование методов полного или частичного разрешения конфликтов. Роль коллектива в преодолении конфликта, возможности его влияния на конфликтное поведение отдельных сотрудников. Роль руководителя в урегулировании конфликта в организации, управлении поведением персонала в конфликтной ситуации. Участие руководителя в разрешении конфликтов и преодолении стрессов личным примером. Кейс-задачи

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины «Конфликты в социально-трудовой сфере»	Сравнительный анализ определений основных понятий, представленных в различных источниках.
1	2	Основы теории конфликта	Составление конспекта
1	3	Структура и динамика конфликта	Работа с интернет-ресурсами
1	4	Поведение личности в конфликте	Составление конспекта, работа с интернет-ресурсами
2	1	Источники конфликтов и стрессов в социальной среде организации	Подготовка к деловой игре
2	2	Предупреждение конфликтов в организации	Работа с интернет-ресурсами
3	1	Выбор и реализация конструктивного способа разрешения конфликтов в социально-трудовой сфере	Составление конспекта
3	2	Применение коммуникативных технологий в конфликтах	Подбор и анализ материала для подготовки доклада
3	3	Методы профилактики и коррекции стресса в социально-трудовой сфере	Подбор и анализ материала для подготовки доклада
3	4	Технологии урегулирования конфликтов с участием третьей стороны	Разработка плана-схемы процедуры урегулирования конфликта
3	5	Технология проведения переговоров при разрешении конфликтов	Обзор учебной литературы, повторение лекционного материала для подготовки к контрольной работе
3	6	Организационный механизм управления конфликтами и стрессами	Обзор учебной литературы, повторение лекционного материала для подготовки к тесту

Очно-заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
--------	---------------	---	-----------------------------

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины «Конфликты в социально-трудовой сфере»	Сравнительный анализ определений основных понятий, представленных в различных источниках.
1	2	Основы теории конфликта	Составление конспекта
1	3	Структура и динамика конфликта	Работа с интернет-ресурсами
1	4	Поведение личности в конфликте	Составление конспекта, работа с интернет-ресурсами
2	1	Источники конфликтов и стрессов в социальной среде организации	Подготовка к деловой игре
2	2	Предупреждение конфликтов в организации	Работа с интернет-ресурсами
3	1	Выбор и реализация конструктивного способа разрешения конфликтов в социально-трудовой сфере	Составление конспекта
3	2	Применение коммуникативных технологий в конфликтах	Подбор и анализ материала для подготовки доклада
3	3	Методы профилактики и коррекции стресса в социально-трудовой сфере	Подбор и анализ материала для подготовки доклада
3	4	Технологии урегулирования конфликтов с участием третьей стороны	Разработка плана-схемы процедуры урегулирования конфликта
3	5	Технология проведения переговоров при разрешении конфликтов	Обзор учебной литературы, повторение лекционного материала для подготовки к контрольной работе
3	6	Организационный механизм управления конфликтами и стрессами	Обзор учебной литературы, повторение лекционного материала для подготовки к тесту

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1	лекция	Презентация лекционного материала	2
1	2	лекция	Презентация лекционного материала	2

1	4	практика	Дискуссия	2
2	1	практика	Деловая игра	2
2	2	практика	Презентация доклада	2
3	2	практика	Презентация доклада	2
3	3	лекция	Презентация лекционного материала	2
3	6	практика	Кейс-задачи	2

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

[Фонд оценочных средств](#)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов.– Москва: Проспект Мира, 2008. – 496 с.
2. Конфликтология: учебник / под ред. А.Я.Кибанова. – Москва: ИНФРА–М, 2008. – 302 с.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Емельянов С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум/ С. М. Емельянов. – 2–е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 261 с. Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/B1CB145A-F72D-4DE3-9156-4CD199E9951A?utm_source=biblio-online_share
2. Соломатина Е. Н. Социология конфликта: учебное пособие/ Е. Н. Соломатина. – 2–е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 204 с. Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/A1E34FFB-C334-443C-9D1E-C5F4B06E401C?utm_source=biblio-online_share
3. Бунтовская Л. Л. Конфликтология: учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. режим доступа: https://biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3/konfliktologiya?utm_source=biblio-online_share

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами =Managementoftheconflicts: учебник / Ю.Ф. Лукин. – Москва: Академический проект, 2007. – 799 с.
2. Козырев Г.И. Конфликтология: учебное пособие / Г.И. Козырев. – Москва: Форум,2010.– 304 с.
3. Конфликтология: учебник для вузов/ под ред. В.П. Ратникова. – Москва: ЮНИТИ–ДАНА, 2009. – 511 с.

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Лопарев А. В. Конфликтология: учебник/ А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 290 с. Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/B8174FF9-5602-4AC4-A708-1042242974BB?utm_source=biblio-online_share
2. Хильчук Е. Л. Трудовые споры: учебное пособие/ Е. Л. Хильчук, И. П. Чикирева. – М.:

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. <http://www.trainings.ru/library/exclusive>
2. <http://www.betec.ru/secure/index>
3. <http://www.hrm.ru>

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672039, г. Чита,
ул. Баргузинская, 49а.
ауд. 02-014.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая. Доска маркерная. Мультимедийное оборудование (переносное): комплект мобильного оборудования, который организован в виде мобильного передвижного многофункционального комплекса (устанавливается в аудитории по заявке преподавателя): ноутбук, мультимедийный проектор, экран и др.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Лекции. При написании конспекта лекций кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины,

материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, либо на практическом занятии.

Практики.

Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники. Фиксирование основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Конспектирование источников по рассматриваемой теме. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов на контрольные вопросы.

Экзамен.

При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, посещать консультации к экзамену.

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2020 г. № 1)**