

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### **Б1.В.ДВ.4.1 «Управление деловыми конфликтами»**

*наименование дисциплин (модуля)*

**Автор:** к.пс.н., доцент Быкова А.В.

**Код и наименование направления подготовки, профиля:**

38.04.02 «Менеджмент», профиль «Управление развитием бизнеса (организации)»

**Квалификация (степень) выпускника:** магистр

**Форма обучения:** очная

**Цель освоения дисциплины:** сформировать компетенцию в области управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями; разработки корпоративной стратегии, программы организационного развития и изменений и обеспечения их реализации (ПК-1, ПК-2).

#### **План курса:**

##### **Тема 1. Понятие конфликта. Типология конфликтов**

Определение конфликта. Возможности прогнозирования конфликтного поведения и урегулирования конфликта. Классификация конфликтов, их систематизация и деление по существенным признакам, типам и видам. Основные типы конфликтных проявлений в социально-экономической, национально-этнической и общественно-политической сферах.

##### **Тема 2. Стадии развития и фазы урегулирования конфликта**

Стадии и фазы развития конфликта. Различия в содержании понятий завершения, урегулирования и разрешения конфликта. Система распорядительных методов профилактики конфликтов и стрессов в организации. Разъяснение и чёткое выполнение требований к сотрудникам. Упорядочение взаимодействия смежных подразделений, рабочих групп и отдельных сотрудников. Выдвижение комплексных, интегрирующих целей. Соблюдение принципа социальной справедливости в материальном и моральном поощрении работников, применении административных санкций и дисциплинарных взысканий.

##### **Тема 3. Коммуникации в кризисных и конфликтных ситуациях**

Переговоры как приоритетный и один из наиболее эффективных способов преодоления конфликтного противостояния. Соблюдение общезначимых принципов переговорного процесса – условие снятия напряжённости в межличностных и межгрупповых отношениях, устранения помех взаимопониманию, примирению и согласию, равноправия и учёта интересов сторон, вовлечённых в конфликт.

##### **Тема 4 Управление конфликтными ситуациями в организациях**

Стили конфликтного поведения. Определение отличий стилей поведения в конфликте. Решающая роль руководителя в урегулировании конфликтов в организации (подразделений), управлении поведением персонала в конфликтных ситуациях.

#### **Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:**

Формы текущего контроля успеваемости: тестирование, контрольная работа, эссе, диспут.

Форма промежуточной аттестации, отражающая формирование компетенции на уровне данной дисциплины: зачет.

Этап освоения компетенции ПК-1.2, 2.3 отражает формирование:

### **на уровне знаний:**

Решений, природы возникновения, направленности действия, степени выраженности, количества участников  
Стратегий обращения с конфликтами  
Современной классификации конфликтов  
Основных теорий и концепций взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами  
Своевременной диагностики конфликтных ситуаций  
Техники ведения переговоров как основной способ разрешения конфликтов  
Особенностей влияния различных условий на формирование конфликтного поведения личности  
Психологических закономерностей взаимодействия субъектов, приводящие к деструктивным конфликтам  
Теории управления персоналом и его мотивации  
Специфики внутриорганизационных коммуникаций  
Ситуационной модели управления коммуникациями  
Правовых и этических основ коммуникационного управления, основы антикризисного управления коммуникацией

### **на уровне умений:**

Проводить диагностику характера конфликта и взаимоотношений в группе  
Проводить анализ методов урегулирования конфликтов в организации  
Выявлять факторы, препятствующие созданию оптимального психологического климата в организации и создавать условия, способствующие грамотному воздействию на личность  
Выявлять конструктивные и деструктивные функции конфликта  
Давать психологически обоснованные рекомендации по разрешению конфликтных ситуаций  
Осуществлять комплексный анализ конфликта;  
Осуществлять посредническую функцию в конфликтной ситуации  
Минимизировать негативные последствия конфликтных ситуаций  
Эффективность коммуникаций и менеджмента в организациях  
Осуществлять коммуникационный менеджмент в современном обществе, в организационной корпоративной культуре  
Определять и анализировать особенности национальных культур и их влияние на поведение людей в международном и транснациональном менеджменте

### **на уровне навыков:**

Планирования деятельности и разработка мероприятий по управлению персоналом для реализации стратегических целей организации  
Внедрения политик, планов, программ, процедур и технологий по управлению персоналом  
Ведения переговоров как основного способа разрешения конфликтов  
Профессиональной и личностной рефлексии  
Решения проблем индивидуального, группового и организационного поведения в организациях  
Идентификации причин мотиваций и стилей управления организацией для будущей практической деятельности  
Помощи руководству и организациям адаптироваться в различных стрессовых и кризисных ситуациях  
Воплощения в практике знаний и навыков по организации оптимального коммуникативного климата и корпоративной культуры.

### **Основная литература:**

1. Лукаш, Ю.А. Внутрифирменные конфликты, или трудовая конфликтология в бизнесе: учебное пособие для практического применения [Электронный ресурс]: учебное пособие. — Электрон. дан. М.: Юстицинформ. 2014. [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=60215](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=60215)
2. Гуськов, А.Я. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. — Электрон. дан. М.: Проспект. 2013. [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=54577](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=54577)