

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.12 Управление конфликтами

Автор: преподаватель, Е.И. Виль-Вильямс

Код и наименование направления подготовки: 38.04.02 Менеджмент

Профиль: Деловое администрирование

Квалификация (степень) выпускника: Магистр

Форма обучения: очно-заочная, заочная

Цель освоения дисциплины:

Дисциплина обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Ключевые индикаторы компетенции
УК - 3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Использует властные полномочия для организации работы команды по достижению поставленной цели
УК - 5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Организует межкультурное взаимодействие с учетом этнических, религиозных, гендерных и возрастных отличий и психофизиологических особенностей.
ОПК ОС - 3	Способен разрабатывать стратегии развития инновационных направлений деятельности организаций и трансформации их бизнес-моделей	Разрабатывает программу действий по освоению инновационных направлений деятельности организаций и трансформирует их бизнес-модели

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Коммуникационная деятельность в бизнесе	УК – 3 УК – 5	на уровне знаний: - такое конфликт и виды конфликтов в организации - каковы стадии эскалации конфликта - как конфликт проявляется внутри организации и между организацией и ее партнерами и клиентами; - признаки возникновения конфликта и подходы к выявлению его причин
		на уровне умений: - использовать принцип сотрудничества для разрешения конфликтных ситуаций; - различать конфликт и манипулирование

		<ul style="list-style-type: none"> - разрешать конфликт, используя алгоритм управления конфликтом и технику ВПИО (Выслушать-Признать-Исследовать-Ответить); - разрешать конфликт между подразделениями, организацией и клиентом, между сотрудниками и партнером; на уровне навыков: <ul style="list-style-type: none"> -навыками управления конструктивным конфликтом – навыками гибкого изменения коммуникативного стиля руководителя для работы в конфликтных ситуациях – навыками снятия напряжения при разрешении конфликта; - предотвращения эскалации конфликта и перевода деструктивного конфликта в конструктивное русло
	ОПК ОС - 3	<ul style="list-style-type: none"> - знание различных форм организационного управления, типичных проблем внедрения изменений - умение вырабатывать управленческие решения и обосновывать планы организационного развития - владение навыками выбора организационно управленческих форм предприятия

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Определение конфликта. Виды конфликтов. Отличие конфликта от манипулирования.

Что такое конфликт. Деструктивный и конструктивный конфликт. Внутренний и внешний конфликт. Конструктивный конфликт как ресурс для творческого решения задач и адекватной оценки реальности в компании. Конфликты в разных контекстах деловых отношений (с сотрудниками, партнёрами, клиентами). Кто такие наши "Трудные клиенты"? Как мы их создаем?

Тема 2. Модель эскалации конфликта

Что такое эскалация конфликта. Признаки эскалации. Деструктивные роли и модели поведения (манипулирование), способствующие эскалации напряжённости и развитию конфликта. Как вести себя на каждой из стадий.

Тема 3. Модель сотрудничества для работы в конфликте

Принцип сотрудничества как главная основа разрешения конфликтных ситуаций. График конфликта интересов. Определения позиций Сотрудничества, Соперничества, Приспособления. Компромисса. Избегания.

Тема 4. Методы управления конфликтом. Техника ВПИО

Эмоциональная составляющая конфликта. Управление своим эмоциональным состоянием. Инструменты снятия напряжённости и разрешения конфликтов. Профилактика конфликтов, алгоритмы эффективного взаимодействия, предотвращающего конфликт. Техника ВППО Выслушать-Признать-Исследовать – Ответить.

Тема 5. Разрешение руководителем реальных конфликтных ситуаций

Как помочь своим сотрудникам, чаще всего работающим с конфликтными ситуациями: отдел Hot Line; служба рекламаций; отдел по работе с клиентами; отдел продаж; HR-отдел. Особенности конфликтов, возникающих между отделами в компании. Как ими управлять. Мультиролевой стиль руководителя как способ гибкой коммуникации в работе с конфликтами. Особенности работы с конфликтом внутри организации. Техника безопасности в ситуации работы с реальным конфликтом внутри организации.

Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа:

Устные опросы, дискуссии

-при проведении занятий семинарского типа:

Дискуссии, тестирование, практический тренинг

Зачет проводится с применением следующих методов (средств):

Деловая игра

Основная литература

1. Светлов В.А. Управление конфликтом. Учебное пособие. Саратов, 2012 г.
<http://www.iprbookshop.ru/8249><http://www.iprbookshop.ru/8249>
2. Кузьмина Т.В. Конфликтология. Учебное пособие. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.
<http://www.iprbookshop.ru/645>
3. Решетникова, К.В. Конфликты в системе управления [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом» / Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. Режим доступа: ЭБС "IPRbooks". <http://www.iprbookshop.ru/20965>