

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### **Б1.В.ДВ.02.01 «Управление конфликтами»**

*наименование дисциплин (модуля)*

**Автор:** кандидат экономических наук, доцент Быкова А.В.

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

38.04.02 «Менеджмент», профиль «Корпоративное управление и стратегическое развитие бизнеса»

**Квалификация (степень) выпускника:** магистр

**Форма обучения:** заочная

**Цель освоения дисциплины:** сформировать компетенции в способности организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели (УК-3), способности анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия (УК-5), способности к разработке и реализации маркетинговых программ с использованием инструментов комплекса маркетинга (ПКс ОС-5).

#### **План курса:**

Основные темы дисциплины:

#### **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.

Компоненты компетенций отражают формирование:

**на уровне знаний:**

Виды конфликтов в зависимости от: способа решения, природы возникновения, направленности действия, степени выраженности, количества участников

Стратегии обращения с конфликтами

Современную классификацию конфликтов

Своевременная диагностика конфликтных ситуаций

Техника ведения переговоров как основной способ разрешения конфликтов

Особенности влияния различных условий на формирование конфликтного поведения личности

Психологические закономерности взаимодействия субъектов, приводящие к деструктивным конфликтам

**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 между учащимися

Осуществлять комплексный анализ конфликта;

Осуществлять посредническую функцию в конфликтной ситуации

Минимизировать негативные последствия конфликтных ситуаций

**на уровне навыков:**

Планирование деятельности и разработка мероприятий по управлению персоналом для реализации стратегических целей организации

Внедрение политик, планов, программ, процедур и технологий по управлению персоналом

Ведения переговоров как основного способа разрешения конфликтов

Способами профессиональной и личностной рефлексии

Продуктивные способы поведения в конфликте

**Основная литература:**

1. Лукаш, Ю.А. Начальники и подчиненные: кто есть кто, взаимоотношения и конфликты [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. М.: Флинта. 2012. [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=20222](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=20222)
2. 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)