

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Казанский национальный исследовательский
технологический университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Д.Ш. Султанова

«07» июня 2021 г.



Рабочая программа дисциплины в виде электронного документа выгружена из информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу
Простая электронная подпись, ID подписи: 1060
Подписал Проректор по учебной работе Д.Ш. Султанова
Дата 07.06.2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«КОНФЛИКТМЕНЕДЖМЕНТ ПЕРСОНАЛА В ОРГАНИЗАЦИИ»**

Направление подготовки: 37.03.02 Конфликтология
Профиль: Социальная конфликтология
Квалификация выпускника: Бакалавр
Форма обучения: Очно-заочная
Институт: Институт управления инновациями
Факультет: Факультет социотехнических систем
Кафедра-разработчик: Кафедра «Социальной работы, педагогики и психологии»
Курс; семестр 5; 9

Вид нагрузки	Часы	Зачётные единицы
Лекция	16	0,44
Практическое занятие	24	0,67
Контроль самостоятельной работы	48	1,33
Самостоятельная работа	128	3,56
Форма аттестации: Дифференцированный зачет (9 сем)		
Всего	216	6

Рабочая программа составлена с учётом требований Федерального государственного образовательного стандарта (приказ № 840 от 29.07.2020) по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология для профиля «Социальная конфликтология» на основании учебных планов набора обучающихся 2021 года.

Разработчик программы:

Доцент

О.В. Каштанова

СОГЛАСОВАНО

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Социальной работы, педагогики и психологии», протокол от 20.05.2021 г. № 6.

Заведующий кафедрой *Согласовано* Н.Ш. Валеева

УТВЕРЖДЕНО

Начальник центра УМЦ

Утверждаю

Л.А. Китаева

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Конфликтменеджмент персонала в организации» являются: углубленное изучение теоретических основ и получение практических навыков в области конфликтменеджмента персонала организации

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конфликтменеджмент персонала в организации» относится к формируемой участниками образовательных отношений части ООП и формирует у обучающихся по профилю «Социальная конфликтология» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «Конфликтменеджмент персонала в организации» обучающийся по направлению подготовки 37.03.02 «Конфликтология» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

1. Индустриальные и трудовые конфликты
2. Методы принятия управленческих решений

Дисциплина «Конфликтменеджмент персонала в организации» является предшествующей и необходима для успешного освоения последующих дисциплин:

1. Производственная практика (преддипломная практика)

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ПК-10 Способен осуществлять мониторинг конфликтного потенциала организационно-управленческих взаимодействий

ПК-10.1. Знает базовые принципы исследований конфликтного потенциала в организациях и управлении

ПК-10.2. Умеет проводить мониторинговые исследования конфликтного потенциала организации и управления

ПК-10.3. Владеет организационными способностями, умением находить и принимать организационные управленческие решения, в том числе и в конфликтных ситуациях

ПК-11 Способен анализировать успешность внедряемых корпоративных практик по вопросам стратегического и оперативного бесконфликтного управления персоналом организации

ПК-11.1. Знает методы, способы и инструменты бесконфликтного управления персоналом

ПК-11.2. Умеет определять, анализировать, моделировать и выстраивать внутренние коммуникации персонала

ПК-11.3. Владеет навыками разработки планов, программ и процедур в управлении персоналом

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

Знать:

- основные понятия конфликт-менеджмента;
- виды конфликтов, их причины и последствия;
- основные технологии управления конфликтом, стрессом и временем.

Уметь:

- анализировать конфликтную ситуацию;
- принимать управленческие решения, связанные с разрешением конфликтов;
- разрешать противоречия и конфликты с учетом мнения и интересов конфликтующих сторон.

Владеть:

- навыками и методами защиты персонала в чрезвычайных ситуациях;
- навыками использования инструментов тайм-менеджмента для планирования рабочего дня.

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации
			Лекция	Практические занятия	Лабораторные	КСР	СРС	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	1. Введение в дисциплину	9	2	3		6	16	Доклад, сообщение; Реферат
2.	2. Основной блок дисциплины	9	14	21		42	112	Доклад, сообщение; Коллоквиум; Разноуровневые задачи и задания; Реферат; Эссе
	Итого по семестру	9	16	24		48	128	Дифференцированный зачет

5. Содержание лекционных занятий по темам

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	5
1.	1. Введение в дисциплину	2	1. Конфликтменеджмент: основные понятия	ПК-10.1 ПК-11.1
2.	2. Основной блок дисциплины	2	2. Коммуникация как источник конфликта в организации	ПК-10.1 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
3.		2	3. Влияние внутриличностных конфликтов на профессиональную деятельность	ПК-10.1 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
4.		2	4. Конфликты в организации	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
5.		2	5. Технологии управления конфликтами	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
6.		2	6. Самоменеджмент как элемент конфликтменеджмента	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
7.		2	7. Стресс-менеджмент как элемент конфликтменеджмента	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
8.		2	8. Тайм-менеджмент как инструмент управления конфликтами в организации	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
		ВСЕГО	16	

6. Содержание практических/семинарских занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	6
1.	1. Введение в дисциплину	3	1. Основные направления конфликтменеджмента	ПК-10.1 ПК-11.1
2.	2. Основной блок дисциплины	3	2 Особенности профессионального (делового) общения. Вербальное и невербальное общение	ПК-10.1 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
3.		3	3. Социальные роли и статусы. Психологические концепции внутриличностных конфликтов	ПК-10.1 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
4.		3	4. Источники конфликтов в сфере управления	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
5.		3	5. Деятельность руководителя по управлению конфликтами в коллективе (команде)	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
6.		3	6. Личностные качества и направленность как элементы конфликтологической компетентности личности	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
7.		3	7. Природа стресса и факторы, влияющие на его развитие	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
8.		3	8. Принципы и правила управления временем	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
		ВСЕГО	24	

7. Содержание лабораторных занятий

Проведение лабораторных занятий не предусмотрено учебным планом

8. Самостоятельная работа

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	Анализ конфликтной ситуации (картография конфликта)	16	написание реферата, подготовка доклада	ПК-10.1 ПК-11.1
2.	Коммуникации в команде как элемент деятельности руководителя	16	выполнение разноуровневых задач и заданий, подготовка эссе	ПК-10.1 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
3.	Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов	16	написание реферата, подготовка доклада	ПК-10.1 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
4.	Классификация конфликтов в организации. Управленческие конфликты	16	подготовка доклада, подготовка к коллоквиуму	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
5.	Технологии эффективного общения и их основное содержание	16	выполнение разноуровневых задач и заданий, подготовка эссе	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
6.	Самопознание, саморазвитие и самообразование как элемент конфликтменеджмента	16	написание реферата, подготовка доклада	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
7.	Управление стрессовыми ситуациями и снятие стресса (копинг-стратегии)	16	выполнение разноуровневых задач и заданий, подготовка доклада	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
8.	Основные законы управления временем. Техники управления временем. Матрица Эйзенхауэра	16	выполнение разноуровневых задач и заданий	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
	ВСЕГО	128		

8.1 Контроль самостоятельной работы

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма КСР	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	Анализ конфликтной ситуации (картография конфликта)	6	заслушивание доклада, проверка реферата	ПК-10.1 ПК-11.1
2.	Коммуникации в команде как элемент деятельности руководителя	6	проверка разноуровневых задач и заданий, проверка эссе	ПК-10.1 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
3.	Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов	6	заслушивание доклада, проверка реферата	ПК-10.1 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
4.	Классификация конфликтов в организации. Управленческие конфликты	6	заслушивание доклада, прием коллоквиума	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
5.	Технологии эффективного общения и их основное содержание	6	проверка разноуровневых задач и заданий, проверка эссе	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
6.	Самопознание, саморазвитие и самообразование как элемент конфликтменеджмента	6	заслушивание доклада, проверка реферата	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ПК-11.1

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма КСР	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
				ПК-11.2 ПК-11.3
7.	Управление стрессовыми ситуациями и снятие стресса (копинг-стратегии)	6	заслушивание доклада, проверка разноуровневых задач и заданий	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
8.	Основные законы управления временем. Техники управления временем. Матрица Эйзенхауэра	6	проверка разноуровневых задач и заданий	ПК-10.1 ПК-10.2 ПК-10.3 ПК-11.1 ПК-11.2 ПК-11.3
	ВСЕГО	48		

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний

При оценке результатов деятельности обучающихся в рамках дисциплины «Конфликтменеджмент персонала в организации» используется рейтинговая система. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в «Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний студентов и обеспечения качества учебного процесса» ФГБОУ ВО КНИТУ.

Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля. За контрольные точки студент может получить минимальное и максимальное количество баллов (см. таблицу).

Оценочные средства	Кол-во	Мин.баллов	Макс.баллов
9-й семестр			
Доклад, сообщение	5	15	25
Эссе	2	6	10
Реферат	3	12	18
Коллоквиум	1	3	7
Разноуровневые задачи и задания	4	24	40
Итого		60	100

10. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и итоговой аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

11. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

11.1. Основная литература

При изучении дисциплины «Конфликтменеджмент персонала в организации» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Основные источники информации	Количество экземпляров
В. А. Семенов,, Конфликтменеджмент (парадигмы, школы, технологии) [Прочее] учебное пособие: Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021	http://www.iprbookshop.ru/99146.html Режим доступа: по подписке КНИТУ
А.А. Шунейко, И.А. Авдеевко, Коммуникативный менеджмент [Прочее] Учебное пособие: Москва : Вузовский учебник; Москва : ООО "Научно-издательский	http://znanium.com/go.php?id=995613 Режим доступа: по подписке КНИТУ

центр ИНФРА-М", 2019	
Семенова В.В., Лясникова Ю.В., Самоменеджмент. Управление личной эффективностью. Тайм – менеджмент [Прочее] Учебное пособие: Москва : Русайнс, 2020	https://www.book.ru/book/936123 Режим доступа: по подписке КНИТУ

11.2. Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Количество экземпляров
Д. Кеннеди, Жесткий тайм-менеджмент: Возьмите свою жизнь под контроль [Прочее] Научно-популярное: Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2018	http://znanium.com/go.php?id=1002228 Режим доступа: по подписке КНИТУ
М. А. Лукашенко,, Г. А. Архангельский,, Т. В. Телегина, [и др.], Тайм-менеджмент. Полный курс [Прочее] учебное пособие: Москва : Альпина Паблишер, 2020	http://www.iprbookshop.ru/93046.html Режим доступа: по подписке КНИТУ
Н. Е. Водопьянова, Стресс-менеджмент [Прочее] Учебник для вузов: Москва : Юрайт, 2020	https://urait.ru/bcode/453399 Режим доступа: по подписке КНИТУ

11.3. Электронные источники информации

При изучении дисциплины «Конфликтменеджмент персонала в организации» предусмотрено использование электронных источников информации:

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ: Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
2. ЭБС «Лань»: Режим доступа: <https://e.lanbook.com>
3. Образовательная платформа «Юрайт»: Режим доступа: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «Znanium.com»: Режим доступа: <http://znanium.com/>
5. ЭБС Университетская библиотека онлайн: Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
6. ЭБС IPRbooks: Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
7. ЭБС BOOK.ru : Режим доступа: <https://www.book.ru/>
8. Научная электронная библиотека <https://elibrary.ru/>

УНИЦ
Согласовано

11.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Базы данных

Scopus Доступ свободный: www.scopus.com

Web of Science Доступ свободный: apps.webofknowledge.com

Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» Доступ свободный: www.garant.ru

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» Доступ свободный: www.consultant.ru

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лицензированное программное обеспечение и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства, используемое в учебном процессе при освоении дисциплины «Конфликтменеджмент персонала в организации»:

Офисные и деловые программы: ABBYY FineReader 9.0 проф;
Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Russian;
Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Professional Russian;
Офисные и деловые программы: MS Office 2010-2016 Standard
Архиватор 7 Zip
Блокнот Notepad
Яндекс Браузер

ПО для коллективной работы Microsoft Teams

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены оборудованием:

1. проектор,

2. экран;

техническими средствами обучения:

1. компьютер/ноутбук,

2. комплект электронных презентаций/слайдов.

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационную среду КНИТУ. Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

13. Образовательные технологии

Количество часов занятий, проводимых в интерактивных формах в учебном процессе по дисциплине «Конфликтменеджмент персонала в организации» составляет 26 ч.

В процессе освоения дисциплины «Конфликтменеджмент персонала в организации» используются следующие образовательные технологии:

- творческие задания;
- работа в малых группах;
- дискуссия;
- обучающие игры (ролевые игры, имитации, деловые игры и образовательные игры);
- разработка проекта (метод проектов);
- использование общественных ресурсов, социальные проекты и другие внеаудиторные методы обучения, например просмотр и обсуждение видеофильмов, экскурсии, приглашение специалиста, спектакли, выставки;
- системы дистанционного обучения;
- обсуждение и разрешение проблем («мозговой штурм», ПОПС- формула, «дерево решений», «анализ казусов», «переговоры и медиация», «лестницы и змейки»);
- тренинги;
- метод кейсов.