

**ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ**  
**Кафедра государственного и муниципального администрирования**

**УТВЕРЖДАЮ:**

Рег. № УП.03-51

И.о. декана факультета экономики и

« 05 » 10 2022г.

управления  
**Волосский А.А.**



**ФГОС 2015 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.В.ДВ.01.01 Конфликтология

Шифр и наименование дисциплины

38.03.03 Управление персоналом

Код и наименование направления подготовки

профиль: **Управление персоналом**

основной вид деятельности: **организационно-управленческая и экономическая**

дополнительный вид деятельности:

(профиль и виды деятельности)

Курс: 4/4

Семестр: 7/8

Факультет экономики и управления очная/заочная

очная, заочная, очно-заочная

**Объем дисциплины (модуля)**

Вид занятий	Объем занятий [зачетных ед./часов]			Семестр
	очная	заочная	очно-заочная	
<b>Общая трудоемкость по учебному плану</b>	3/108	3/108		7/8
В том числе,				
<b>Контактная работа</b>	48	16		
Занятия лекционного типа	18	8		
Занятия семинарского типа	30	8		
<b>Самостоятельная работа, всего</b>	60	92		
<b>В том числе:</b>				
Курсовой проект / курсовая работа				
Контрольная работа / реферат / РГР	Р	Р		7/8
Форма контроля экзамен / зачет / зачет с оценкой	Зачет	Зачет		7/8

Новосибирск 2022

Рабочая программа составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 14.12.2015 № 1461

**Программу разработал(и):**

Старший преподаватель

(должность)



подпись

Е.В.Марусова

ФИО

# **1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

## **1.1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**

В результате изучения дисциплины студент должен:

### **знать:**

- основные категории и понятия конфликтологии;
- причины различных социальных конфликтов и особенности их протекания;
- основы социального, социально-психологического и психологического управления конфликтами;

- основы найма, разработки и внедрения программ и процедур подбора и отбора персонала;

### **уметь:**

- толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- анализировать современные конфликты, понимать их природу;
- использовать принципы системы мотивации и стимулирования персонала, применения дисциплинарных взысканий;

### **владеть:**

- навыками научного анализа конфликтов различных уровней;
- навыками позитивного влияния на партнеров и успешного ведения переговоров;
- навыками применения дисциплинарных взысканий и навыками оформления результатов контроля за трудовой и исполнительской дисциплиной;
- навыками профилактики, управления, конструктивного подхода к разрешению конфликтов;
- навыками поведения в стрессовой ситуации.

## **1.2 Планируемые результаты освоения образовательной программы**

Дисциплина «Конфликтология» в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование следующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Знанием основ разработки и внедрения требований к должностям, критериев подбора и расстановки персонала, основ найма, разработки и внедрения программ и процедур подбора и отбора персонала, владением методами деловой оценки персонала при найме и умение применять их на практике (ПК-3).

2. Знанием принципов и основ формирования системы мотивации и стимулирования персонала (в том числе оплаты труда), порядка применения дисциплинарных взысканий, владение навыками оформления результатов

контроля за трудовой и исполнительской дисциплиной (документов о поощрениях и взысканиях) и умением применять их на практике (ПК-8).

Таблица 1. Связь результатов обучения с приобретаемыми компетенциями

№ п/п	Осваиваемые знания, умения, навыки	Формируемые компетенции (ПК)
<b>1</b>	<b>Знать:</b>	
1.1	основные категории и понятия конфликтологии	ПК-3 ПК-8
1.2	причины различных социальных конфликтов и особенности их протекания	
1.3	основы социального, социально – психологического и психологического управления конфликтами	
1.4	основы найма, разработки и внедрения программ и процедур подбора и отбора персонала	
<b>2.</b>	<b>Уметь:</b>	
2.1	толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ПК-3 ПК-8
2.2	анализировать современные конфликты, понимать их природу	
2.3	использовать принципы системы мотивации и стимулирования персонала, применения дисциплинарных взысканий	
<b>3</b>	<b>Владеть:</b>	
3.1	навыками научного анализа конфликтов различных уровней	ПК-3 ПК-8
3.2	навыками позитивного влияния на партнеров и успешного ведения переговоров	
3.3	навыками применения дисциплинарных взысканий и навыками оформления результатов контроля за трудовой и исполнительской дисциплиной	
3.4	навыками профилактики, управления, конструктивного подхода к разрешению конфликтов	
3.5	навыками поведения в стрессовой ситуации	

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.01 Конфликтология относится к дисциплинам по выбору вариативной части.

Данная дисциплина опирается на курсы дисциплин: «Психология», «Мотивация и стимулирование труда», «Психофизиология профессиональной деятельности» и является основой для последующего изучения дисциплин: «Связи с общественностью в управлении персоналом».

### 3. Содержание дисциплины (модуля)

Распределение часов по темам и видам занятий представляется в таблице 2 по каждой форме обучения (очная, заочная)

Таблица 2. Очная форма

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество часов				Формируемые компетенции (ОК, ПК)
		Лекции (Л)	Вид занятия (ПЗ)	Самост. работа (СР)	Всего по теме	
1	2	3	4	5	6	7
<b>Семестр № 7</b>						
1	Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания. Анализ структурных элементов конфликта. Источники, объект и причины конфликта	2	2	5	9	ПК-3 ПК-8
2	Динамика развития конфликта	2	4	5	11	ПК-3 ПК-8
3	Функции конфликта	2	4	5	11	ПК-3 ПК-8
4	Социально-психологические закономерности развития конфликта. Особенности протекания конфликтов в сельской местности	2	4	5	11	ПК-3 ПК-8
5	Экономические конфликты. Трудовые конфликты	2	4	5	11	ПК-3 ПК-8
6	Профилактика конфликта	2	4	5	11	ПК-3 ПК-8
7	Способы разрешения конфликтов. Правовые и экономические основы регламентации конфликтов	4	4	6	14	ПК-3 ПК-8
8	Роль службы управления персоналом в прогнозировании и обеспечении позитивных последствий конфликта	2	4	6	12	ПК-3 ПК-8
	Реферат			9	9	
	Подготовка к зачету			9	9	
	<b>Итого</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>60</b>	<b>108</b>	

Заочная форма

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество часов				Формируемые компетенции (ОК, ПК)
		Лекции (Л)	Вид занятия (ПЗ)	Самост. работа (СР)	Всего по теме	
1	2	3	4	5	6	7
<b>Семестр № 8</b>						
1	Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания. Анализ структурных элементов конфликта. Источники, объект и причины	1	1	9	11	ПК-3 ПК-8

	конфликта					
2	Динамика развития конфликта	1	1	10	12	ПК-3 ПК-8
3	Функции конфликта	1	1	10	12	ПК-3 ПК-8
4	Социально-психологические закономерности развития конфликта. Особенности протекания конфликтов в сельской местности	1	1	10	12	ПК-3 ПК-8
5	Экономические конфликты. Трудовые конфликты	1	1	10	12	ПК-3 ПК-8
6	Профилактика конфликта	1	1	10	12	ПК-3 ПК-8
7	Способы разрешения конфликтов. Правовые и экономические основы регламентации конфликтов	1	1	10	12	ПК-3 ПК-8
8	Роль службы управления персоналом в прогнозировании и обеспечении позитивных последствий конфликта	1	1	10	12	ПК-3 ПК-8
	Реферат			9	9	
	Подготовка к экзамену			4	4	
	<b>Итого</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>92</b>	<b>108</b>	

Учебная деятельность состоит из лекций, практических занятий, самостоятельной работы, реферата

### 3.1.Содержание отдельных разделов и тем

**Тема 1. Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания. Анализ структурных элементов конфликта. Источники, объект и причины конфликта**

Возникновение и развитие конфликтологии как самостоятельной области знаний. Ее связь с другими науками. Предметная область конфликтологии. Понятие «социальный конфликт». Конфликт как условие функционирования и совершенствования социальных систем.

Концепции интеграционной и конфликтной ориентации общества. Основные направления в изучении феномена социальных конфликтов. Концепции Г. Зиммеля, Л. Козера, Р. Дарендорфа, Т. Парсонса. Конфликт в методологии К.Маркса, М. Вебера, Э.Дюркгейма.

Методы сбора и анализа конфликтологических данных. Системный подход. Социально-философские, социологические, социально-психологические, историко-статистические методы исследования конфликтов. Методы математического моделирования конфликтов.

Основные элементы конфликта: объект, предмет, субъект, участник и стороны. Субъекты экономического и трудового конфликтов. Стороны

конфликта на макро-, среднем и микроуровнях. Цели сторон в конфликте. Формы социальных конфликтов по сфере возникновения. Экономические, политические, этнические, нравственные и правовые конфликты. Классификация причин возникновения конфликта. Эмоциональные и деловые факторы конфликтных ситуаций. Скрытые и открытые конфликты. Уровни проявления конфликта. Спор и конфликт. Основные правила поведения в споре. Иррациональный спор.

Способы ведения конфликта. Борьба и согласие. Принципиальный подход. Типы поведения в конфликтной ситуации по К. Томасу. Эмоциональный аспект конфликта.

Противоречивая основа конфликтов. Субъективные и объективные основы конфликтов. Причина и повод. Основные причины, содержащие конфликтные ситуации. Информационные, ресурсные, статусные, пространственно-временные, этнокультурные, поведенческие факторы в конфликте. Особенности развития конфликтов в сельской местности. Конфликт как проявление социальной активности и как следствие низкого социального уровня. Барьеры преодоления конфликтов в организации. Источники трудовых конфликтов. Проявление менталитета в причинах, вызвавших трудовые конфликты.

## **Тема 2. Динамика развития конфликта**

Закономерности возникновения конфликта. Проблема измерения конфликтности. Приемы и средства провоцирования конфликта.

Дискретный и перманентный конфликты. Экстремумы и стадии затишья в развитии конфликта.

Предконфликтная ситуация, инцидент, стадия конфликтного противостояния, послеконфликтная ситуация. Стадия преодоления порога терпимости. Способы затягивания конфликта. Скрытое и открытое проявления конфликта. Эскалация и «затухание» конфликта.

Специфика технологий профилактики, эскалации и разрешения конфликтов в сельской местности.

## **Тема 3. Функции конфликта**

Позитивные и негативные функции конфликта. Роль различных факторов в активизации тех или иных функций.

#### **Тема 4. Социально-психологические закономерности развития конфликта**

Агрессивность как психологическая основа конфликта. Социальные факторы агрессивности. Мотивация конфликтного поведения. Конфликт как проявление негативных психологических состояний у сторон: стресса, неприязни, плохого настроения, депрессии, зависти, мести, агрессии. Социально-психологические свойства личности, способствующие конфликту. Конформизм и высокая самонадеянность. Закономерности воздействия толпы на психическое состояние личности. Массовое поведение и конфликты. Конфликт и лидерство. Роль лидера в конфликте. Типы лидерства в конфликтах. Авторитет и власть, их роль в конфликте. Барьеры восприятия субъектов экономической и трудовой деятельности. Влияние социально-психологического климата на конфликтность в трудовом коллективе. Социально-психологические проблемы послеконфликтной ситуации. Особенности протекания конфликтов в сельской местности.

#### **Тема 5. Экономические конфликты. Трудовые конфликты**

Причины и формы проявления экономических конфликтов. Взаимосвязь хозяйственной культуры и экономических конфликтов. Конфликты между органами управления, субъектами предпринимательской деятельности, порождающиеся конкуренцией.

Конфликты, вызванные изменением отношений собственности. Заработная плата и распределение дохода как главные факторы экономических конфликтов. Проявление менталитета в возникновении и эскалации экономических конфликтов в России.

Трудовые, организационные, управленческие, производственные конфликты. Формы трудовых конфликтов. Снижение производительности как скрытая форма трудовых конфликтов. Забастовка как высшая, открытая и коллективная форма конфликта. Разновидности забастовок. Локаут и возможные ответные реакции работодателей к наемным работникам. Организационные особенности конфликтов. Организационная культура и социальная напряженность. Корпоративность и мафиозность, как факторы конфликтности в организациях.

#### **Тема 6. Профилактика конфликта**

Прогнозирование конфликта. Методы измерения и прогнозирования напряженности на институциональном, территориальном и организационном

уровнях. Профилактика конфликтов на стадии предконфликтной ситуации. Предупреждение и предотвращение конфликта.

Устранение причин вызвавших предконфликтную ситуацию. Способы профилактики конфликтов. Правовые, организационные, социально-психологические, коммуникативные и информационные способы предотвращения конфликтов. Переговоры как эффективный способ регулирования предконфликтных ситуаций.

Профилактика экономических и трудовых конфликтов. Система социального партнерства как способ профилактики экономических и трудовых конфликтов. Роль трудовой инспекции, профсоюзов и потенциала работника в профилактике и разрешении трудовых конфликтов. Зависимость профилактики трудовых конфликтов от сплоченности коллектива, стилей управления, социально-экономической самоорганизации работников. Роль эффективности институциональных регуляторов в предупреждении экономических конфликтов.

#### **Тема 7. Способы разрешения конфликтов. Правовые и экономические основы регламентации конфликтов**

Принципы и правила разрешения конфликтов. Анализ конфликтной ситуации как подготовка к разрешению конфликтов. Прогнозирование возможных последствий конфликта. Эффективное разрешение конфликта. Принципы и условия эффективного разрешения конфликта. Стратегия разрешения конфликта. Тактика взаимодействия конфликтующих сторон при разрешении конфликта. «Замораживание» и подавление конфликта. Разрешения конфликта, с ориентацией на выигрыш, компромисс и проигрыш. Роль посредников в разрешении конфликта. Посредничество и примирение. Требования к посреднику. Использование умеренной нейтрализации посредниками в разрешении конфликта.

Переговоры в разрешении конфликтов. Приемы, применяемые сторонами и посредниками в переговорах для урегулирования конфликта. Требования к переговорному процессу. Роль руководителя в разрешении трудовых конфликтов.

Система правовой регламентации конфликтов. Нормативно-правовая основа регламентации конфликтов. Органы правопорядка, их роль в регламентации конфликтов. Правовые основы регламентации экономических и трудовых конфликтов. Способы регламентации конфликтов в трудовой и экономической деятельности. Роль трудовой инспекции в регулировании трудовых конфликтов.

## **Тема 8. Роль службы управления персоналом в прогнозировании и обеспечении позитивных последствий конфликта**

Конструктивные и деструктивные последствия конфликта. Влияние внутренних и внешних факторов на последствия конфликта в организации. Показатели, отражающие деструктивные последствия экономических и трудовых конфликтов. Применение службой управления персоналом различных технологий по прогнозированию последствий конфликта в организации. Методы прогнозирования последствий конфликта: аналитические, статистические, правовые, экономические и математические методы, возможности их комплексного применения в работе менеджера по персоналу.

Роль службы управления персоналом в обеспечении позитивной направленности конфликтов, затрагивающие интересы организации, и снижении их негативных последствий.

#### 4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

##### 4.1. Список основной литературы

1. Конфликтология : учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 301 с. (ЭБС «Инфра-М»)
2. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология: учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. засл. деят. науки РФ Ф. И. Шаркова. - 2-е изд., стер. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 236 с. (ЭБС «Инфра-М»)



##### 4.2. Список дополнительной литературы

1. Замедлина, Е. А. Конфликтология : учебное пособие / Е.А. Замедлина. — 2-е изд. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2022. — 141 с. (ЭБС «Инфра-М»)
2. Козырев, Г. И. Политическая конфликтология : учебное пособие / Г.И. Козырев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 403 с.. (ЭБС «Инфра-М»)

##### 4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Таблица 3. Перечень информационных ресурсов

№ п/п	Наименование	Адрес
1.	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»	<a href="http://consultant.ru/">http://consultant.ru/</a>
2.	Кадровый портал КАДРОВИК.РУ	<a href="http://www.kadrovik.ru/">http://www.kadrovik.ru/</a>
3.	Деловой мир - онлайн-проект	<a href="https://www.delovoyimir.biz.ru">https://www.delovoyimir.biz.ru</a>
4.	Журнал Управление персоналом	<a href="http://www.top-personal.ru/magazines.html">http://www.top-personal.ru/magazines.html</a>
5.	HR-Portal. Сообщество и публикации	<a href="http://hr-portal.ru/rubric/kdp">http://hr-portal.ru/rubric/kdp</a>

##### 4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю) и самостоятельной работы

1. Методические рекомендации по выполнению контрольных работ и рефератов для всех форм обучения по направлениям подготовки: 38.03.01 Экономика, 38.03.02 Менеджмент, 38.03.03 Управление персоналом, 38.03.04 Государственное и муниципальное управление; 38.04.01 Экономика, 38.04.02 Менеджмент, 38.04.03 Управление персоналом, 38.04.04 Государственное и муниципальное управление / Сост. И.Э.Толстова, О.С.Ковалёва, О.Г.Антошкина. – 2-е изд. – Новосибирск: НГАУ, 2020. – 24 с.

**4.5. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, наглядных пособий**

Таблица 4. Перечень лицензионного программного обеспечения

№ п/п	Наименование	Кол-во ключей	Тип лицензии или правообладатель
1.	MS Windows 7	1	Microsoft
2.	MS Office 2010 Prof (Word, Excel, Access, PowerPoint)	1	Microsoft
3.	Браузер Mozilla FireFox	1	Mozilla Public License

Таблица 5. Перечень плакатов (по темам), карт, стендов, макетов, презентаций, фильмов и т.д.

№ п/п	Тип	Наименование	Примечание
1.	Презентация	Презентации к темам лекций	

**5. Описание материально-технической базы**

Таблица 6. Перечень используемых помещений

№ аудитории	Тип аудитории	Перечень оборудования
А-4	Аудитория для занятий лекционного типа	Презентационное оборудование: стационарный проектор, настенный экран, ноутбук Звукоусиливающее оборудование: усилитель, колонки, микрофон
НК-410	Учебная аудитория для занятий семинарского типа	Учебная доска, видеопроектор переносной, ноутбук переносной

## 6. Используемые интерактивные формы и методы обучения по дисциплине

Таблица 7. Активные и интерактивные формы и методы обучения

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид учебных занятий	Используемые интерактивные образовательные технологии	Формируемые компетенции (ПК)
1.	Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания. Анализ структурных элементов конфликта. Источники, объект и причины конфликта	2	ПЗ	Дискуссия	ПК-3, ПК-8
2.	Динамика развития конфликта	2	ПЗ	Полемика	ПК-3, ПК-8
3.	Функции конфликта	2	ПЗ	Подготовка презентации	ПК-3, ПК-8
4.	Социально-психологические закономерности развития конфликта	2	ПЗ	Эссе	ПК-3, ПК-8
5.	Экономические конфликты. Трудовые конфликты	4	ПЗ	Дискуссия	ПК-3, ПК-8
6.	Профилактика конфликта	2	ПЗ	Полемика	ПК-3, ПК-8
7.	Способы разрешения конфликтов. Правовые и экономические основы регламентации конфликтов	2	ПЗ	Подготовка презентации	ПК-3, ПК-8
8.	Роль службы управления персоналом в прогнозировании и обеспечении позитивных последствий конфликта	2	ПЗ	Эссе	ПК-3, ПК-8

## 7. Порядок аттестации студентов по дисциплине

Для аттестации студентов по дисциплине используется традиционная система оценки знаний.

Форма аттестации – зачет.

### Критерии оценки знаний студентов на зачёте:

Отметка «зачтено» предполагает:

- хорошее знание основных терминов и понятий курса;
- последовательное изложение материала курса;
- умение формулировать некоторые обобщения по теме вопросов;
- достаточно полные ответы на вопросы.

Отметка «не зачтено» предполагает:

- неудовлетворительное знание основных терминов и понятий курса;
- отсутствие логики и последовательности в изложении материала курса;
- неумение формулировать отдельные выводы и обобщения по теме вопросов.

## 8. Согласование рабочей программы

Соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол от «29» сентября 2022 г. № 7

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры протокол от «12» сентября 2022 г. № 2

Заведующий кафедрой

(должность)



подпись

И.Э Толстова

ФИО

Председатель учебно-методического совета (комиссии)

(должность)



подпись

О.Г. Антошкина

ФИО