

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИТТСУ

П.Ф. Бестемьянов

26 мая 2020 г.

Кафедра «Управление производством и кадровое обеспечение  
транспортного комплекса»

Автор Корсакова Валентина Викторовна, к.э.н., доцент

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Медиация внутриорганизационных конфликтов**

Направление подготовки:	38.03.03 – Управление персоналом
Профиль:	Управление персоналом организации
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Год начала подготовки	2020

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 10 26 мая 2020 г. Председатель учебно-методической комиссии  С.В. Володин	Одобрено на заседании кафедры  Протокол № 8 21 мая 2020 г. И.о. заведующего кафедрой  А.Б. Письменная
--	---

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) в виде электронного документа выгружена из единой корпоративной информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)  
ID подписи: 84716  
Подписал: И.о. заведующего кафедрой Письменная Анна  
Борисовна  
Дата: 21.05.2020

Москва 2020 г.

## **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целями освоения учебной дисциплины (модуля) «Медиация внутриорганизационных конфликтов» является изучение причин возникновения конфликтов, закономерностей их развития, а также способов и методов завершения и предупреждения конфликтных ситуаций, моделей поведения в конфликтном взаимодействии ознакомление с современными технологиями предотвращения и урегулирования конфликтов.

Задачи:

Изучение современной теории и методологии медиация внутриорганизационных конфликтов, овладение навыками концептуализации и операционализации современных социальных практик в терминах конфликтологии; – дать представления о предмете, методах, основных категориях "Медиация внутриорганизационных конфликтов"

## **2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО**

Учебная дисциплина "Медиация внутриорганизационных конфликтов" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

### **2.1. Наименования предшествующих дисциплин**

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

#### **2.1.1. Деловые коммуникации в управлении персоналом:**

Знания: теоретические основы всех видов деловых коммуникаций.

Умения: осуществлять перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный.

Навыки: уметь осуществлять перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный.

### **2.2. Наименование последующих дисциплин**

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

#### **2.2.1. Основы управленческого консультирования**

**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ),  
СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В результате освоения дисциплины студент должен:

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
1	ПКР-2 Способность формировать отношения между работодателями и работниками на взаимовыгодной основе.	ПКР-2.5 Уметь применять принципы кадровой политики и кадрового планирования для поддержания баланса интересов сторон трудовых отношений.

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

##### 4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

5 зачетных единиц (180 ак. ч.).

##### 4.2. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по учебному плану	Семестр 5
Контактная работа	84	84,15
Аудиторные занятия (всего):	84	84
В том числе:		
практические (ПЗ) и семинарские (С)	84	84
Самостоятельная работа (всего)	96	96
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	180	180
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	5.0	5.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	КР (1), ПК1, ПК2	КР (1), ПК1, ПК2
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЗаО	ЗаО

### 4.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	5	Раздел 1 Описание конфликтов			18		32	50	
2	5	Раздел 2 Возникновение конфликтов: оценка ситуации.			38		32	70	ПК1
3	5	Раздел 3 Конфликтное взаимодействие			28		32	60	ПК2
4	5	Раздел 4 Дифференцированный зачёт						0	ЗаО, КР
5		Всего:			84		96	180	

#### 4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 84 ак. ч.

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
1	5	РАЗДЕЛ 1 Описание конфликтов	Выявление мотивации оппонентов	6
2	5	РАЗДЕЛ 1 Описание конфликтов	Оценка приоритетов	6
3	5	РАЗДЕЛ 1 Описание конфликтов	Оценка соотношения ресурсов конфликтующих сторон.	6
4	5	РАЗДЕЛ 2 Возникновение конфликтов: оценка ситуации.	Готовность разрешить конфликт.	4
5	5	РАЗДЕЛ 2 Возникновение конфликтов: оценка ситуации.	Губительное мышление	6
6	5	РАЗДЕЛ 2 Возникновение конфликтов: оценка ситуации.	Изменение эмоционального последствия ситуаций	4
7	5	РАЗДЕЛ 2 Возникновение конфликтов: оценка ситуации.	Изучение иррациональных убеждений	6
8	5	РАЗДЕЛ 2 Возникновение конфликтов: оценка ситуации.	Изучение разрушающих переживаний	6
9	5	РАЗДЕЛ 2 Возникновение конфликтов: оценка ситуации.	Использование метода РЭТ для изменения эмоциональной и поведенческой реакции	6
10	5	РАЗДЕЛ 2 Возникновение конфликтов: оценка ситуации.	Управление состоянием через изменение поведения	6
11	5	РАЗДЕЛ 3 Конфликтное взаимодействие	Ассертивная защита своих прав	4
12	5	РАЗДЕЛ 3 Конфликтное взаимодействие	Ассертивная просьба	4
13	5	РАЗДЕЛ 3 Конфликтное взаимодействие	Ассертивный спор	4
14	5	РАЗДЕЛ 3 Конфликтное взаимодействие	Изложение своей позиции	4

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
15	5	РАЗДЕЛ 3 Конфликтное взаимодействие	Обоснование выбора стратегии взаимодействия	4
16	5	РАЗДЕЛ 3 Конфликтное взаимодействие	Разработка взаимовыгодных предложений	4
17	5	РАЗДЕЛ 3 Конфликтное взаимодействие	Разработка запасных вариантов	4
ВСЕГО:				84/0

#### 4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

1. Анализ и урегулирование конфликтной ситуации между сотрудниками одного отдела
2. Анализ и урегулирование конфликтной ситуации между сотрудниками разных отделов
3. Анализ и урегулирование конфликтной ситуации между сотрудником и начальником
4. Анализ и урегулирование конфликтной ситуации между покупателем и продавцом в магазине
5. Анализ и урегулирование конфликтной ситуации между участниками ДТП
6. Анализ и урегулирование конфликтной ситуации между студентами в студенческой группе
7. Анализ и урегулирование конфликтной ситуации между учителем и учеником
8. Анализ и урегулирование конфликтной ситуации между двумя сотрудничающими компаниями
9. Анализ и урегулирование конфликтной ситуации между официантом и посетителем ресторана
10. Анализ и урегулирование конфликтной ситуации между соседями по лестничной площадке



## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Образовательные технологии предполагают использование мультимедийного оборудования.

**6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов
1	2	3	4	5
1	5	РАЗДЕЛ 1 Описание конфликтов	1. Изучение электронных материалов курса и учебной литературы	32
2	5	РАЗДЕЛ 2 Возникновение конфликтов: оценка ситуации.	1. Изучение электронных материалов курса и учебной литературы	32
3	5	РАЗДЕЛ 3 Конфликтное взаимодействие	1. Изучение электронных материалов курса и учебной литературы	32
ВСЕГО:				96

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 7.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1	Конфликтология: общая и прикладная	Леонов Н.И.	Юрайт, 2020 НТБ МИИТ	Все разделы
2	Конфликтология	Светлов В. А., Семенов В. А.	Юрайт, 2021 НТБ МИИТ	Все разделы

### 7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
3	Деловые коммуникации. Теория и практика	Жернакова, И. А. Румянцева	М., 2014 НТБ МИИТ	Все разделы
4	Психология и этика делового общения	под ред.: В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой	М., 2013 НТБ МИИТ	Все разделы
5	Психология делового общения	Аминов И.И.	М., 2009 НТБ МИИТ	Все разделы
6	Деловой человек: основы культуры делового общения, этики и коммуникации	Л.А. Карпов, О.В. Архангельская	М., 2011 НТБ МИИТ	Все разделы

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. <http://library.miit.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ.
2. <http://rzd.ru/> - сайт ОАО «РЖД».
3. <http://elibrary.ru/> - научно-электронная библиотека.
4. Поисковые системы: Yandex, Google, Mail

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

- 1) Для проведения занятий лекционного типа требуется:  
Microsoft Windows, Microsoft Office
- 2) Для проведения семинарских занятий, групповых и индивидуальных консультаций требуется:  
Microsoft Windows, Microsoft Office
- 3) Для проведения занятий для самостоятельной работы требуется:  
Microsoft Windows, Microsoft Office

## 10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

1) Для проведения занятий лекционного типа требуется:

Маркерная доска, активная доска, проектор, экран, ПК

2) Для проведения семинарских занятий, групповых и индивидуальных консультаций требуется:

Мультимедийное оборудование (проектор для вывода изображения на экран), интерактивная доска акустическая система, персональный компьютер

3) Для проведения занятий для самостоятельной работы требуется:

Персональные компьютеры, телевизор, аудиосистема. Аудитория оборудована выходом в сеть "Интернет" и электронную информационно-образовательную среду

## **11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Технология освоения курса «Медиация внутриорганизационных процессов» базируется на следующих принципах:

- взаимозависимости содержания теоретических материалов и практических занятий;
- проблемно-поискового подхода как к проведению аудиторных занятий со студентами, так и к организации их самостоятельной работы;
- ориентация на формирование практических навыков;
- использования инновационных технологий в проведении занятий (интерактивная лекция, групповое упражнение, ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, анализ видеозаписей, тренинг);
- рейтинговая оценка деятельности студента в процессе освоения курса.

Преподавание дисциплины «Медиация внутриорганизационных процессов» осуществляется в форме лекций и практических занятий.

Проведение лекций. Лекционные занятия проводятся в интерактивной форме. В самом начале курса проводится установочная лекция, на которой студенты знакомятся со структурой учебного курса, его целями и задачами, а также с порядком работы в рамках данного курса.

Все последующие лекционные занятия проходят в интерактивной форме. Студенты проводят подготовленные ими к данному занятию презентации и отвечают на вопросы аудитории. Преподаватель в ходе этих выступлений выявляет непонятные для аудитории теоретические аспекты разбираемой темы и дает по ним пояснения. Анализ каждой темы заканчивается дискуссией по вопросам, формулируемым преподавателем.

Практические занятия проводятся с использованием инновационных технологий, таких как: групповое упражнение, ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, анализ видеозаписей, тренинг.

Самостоятельная работа студента. Самостоятельная работа студента включает в себя работу с теоретическими материалами курса, а также работу над курсовым проектом и организована с использованием традиционных видов работы и интерактивных технологий.

К традиционным видам работы относятся работа над теоретическими материалами курса, которые студент получает в электронном виде, и над отдельными темами по учебным пособиям. Работа над теоретическими материалами курса предполагает написание опорных конспектов в виде структурно-логических схем и составления вопросов к каждой теме, а также подготовку презентаций по отдельным темам курса с использованием Power Point.

К интерактивным (диалоговым) технологиям относятся интерактивные консультации в режиме реального времени по курсовому проектированию.

Курсовое проектирование. Работа над курсовым проектом также включает в себя исследовательскую часть и время, отводимое на оформление работы.

№ % выполнения Требуемый результат

1. 0 Получено задание на курсовой проект. Определена тема курсового проекта (либо

выдается преподавателем, либо выбирается из списка, выданного преподавателем, либо разрабатывается студентом)

2. 20 При подготовке теоретического вопроса курсового проекта необходимо:

- составление простого или сложного плана;
- самостоятельное изложение основных положений прочитанной главы учебника, монографии, статьи и т.д.;
- обдумывание аргументации и системы доказательств той точки зрения, которая, по мнению автора, является наиболее приемлемой;
- собственное прочтение данной темы, приведение системы доказательств и аргументов в пользу предлагаемой авторской концепции, приведение цитат тех или иных авторов (с соответствующими сносками), наиболее важных цифр и фактов.

3. 30 Сдана на проверку 1-я глава

4. 45 Сдана на проверку 2-я глава

5. 60 Сдана на проверку 3-я глава

6. 75 Полностью готовая пояснительная записка сдана на проверку преподавателю, после чего преподаватель пишет свои замечания (либо целиком к работе, либо к отдельным частям). По итогам проверки может быть вынесена резолюция о допуске (не допуске) студента к защите курсового проекта.

7. 90 Разработана и проведена презентация курсового проекта

8. 100 Работа полностью сдана (сдана пояснительная записка, в которую внесены окончательные изменения и сделано заключение по итогам презентации курсового проекта, а также представлен электронный вариант последней редакции курсового проекта), написана рецензия руководителем, и выставлена оценка.

Текст курсового проекта сдается на проверку преподавателю исключительно в печатной форме. Электронный вариант курсового проекта должен быть представлен в формате Microsoft Word с расширением .doc и .docx в одном файле. Размер файла не должен превышать 3 (трех) Мб (мегабайт).

Рейтинговая оценка базируется на следующих принципах:

- 1) Оценивается любая деятельность студента, связанная с освоением новых знаний, навыков и умений. Это означает, что студенты получают соответствующее количество баллов и за конспекты, и за вопросы, и за ответы, за практические работы и т.д.
- 2) Итогом хорошей планомерной работы студента в течение семестра является возможность получить экзаменационную оценку «автоматом».
- 3) Студент должен иметь возможность планировать свою работу заранее. С этой целью ему в самом начале курса сообщаются условия получения экзаменационной оценки «автоматом», в которых подробно расписаны все виды работ, которые он должен выполнить и количество баллов, которое он за это может получить, если работа будет выполнена в установленный срок.
- 4) В конце каждого месяца студент сдает отчеты по всем видам работ (конспекты, практические работы и т.п.).