

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

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИТТСУ

П.Ф. Бестемьянов

12 ноября 2019 г.

Кафедра «Управление производством и кадровое обеспечение
транспортного комплекса»

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы управления конфликтами в организации

Направление подготовки:	38.03.03 – Управление персоналом
Профиль:	Управление персоналом организации
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Год начала подготовки	2019

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 3 12 ноября 2019 г. Председатель учебно-методической комиссии С.В. Володин	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 2 24 октября 2019 г. Заведующий кафедрой В.А. Козырев
--	--

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: 2161
Подписал: Заведующий кафедрой Козырев Валентин
Александрович
Дата: 24.10.2019

Москва 2019 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины (модуля) являются:

- изучение студентами основ теории конфликтов.
- изучение студентами основ медиации
- изучение студентами нормативных документов по медиации

Задачами дисциплины (модуля) являются:

- формирование навыков по анализу конфликтных ситуаций
- формирование навыков по организации и проведению процедуры медиации
- формирование навыков по урегулированию организационных конфликтов на уровне подразделений и рабочей команды (группы)

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Учебная дисциплина "Основы управления конфликтами в организации" 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: • коммуникативные барьеры и способы их преодоления; • основные конструкции аргументации (доказательная аргументация и контрагументация); • основные приемы и правила аргументации, структуру аргументации; • риторических методы и уловки аргументации; • последовательность и основные методы работы с возражениями.

Умения: • определять социально-психологические особенности деловых партнеров; • понимать действия других; • уметь пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами; • налаживать контакты, находить свое место в группе; • быть готовым проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии

Навыки: • навыками постановки вопросов; • навыками активного слушания; • построения аргументации и контраргументации; • навыками работы с возражениями.

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Ведение переговоров

2.2.2. Организационная культура

2.2.3. Управление переговорным процессом

2.2.4. Управление персоналом организации

**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-2.1 Знать теоретически основы организационного поведения, экономики, социологии и психологии в части регулирования отношений социальных групп работников и работодателей.

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

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

4 зачетные единицы (144 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	68	68,15
Аудиторные занятия (всего):	68	68
В том числе:		
лекции (Л)	34	34
практические (ПЗ) и семинарские (С)	34	34
Самостоятельная работа (всего)	31	31
Экзамен (при наличии)	45	45
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	144	144
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	4.0	4.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	КП (1), ПК1, ПК2	КП (1), ПК1, ПК2
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЭК	ЭК

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 Раздел 1. Психология конфликта	16		34		13	63	
2	5	Тема 1.1 1.1. Значение, предмет и задачи конфликтологии. Роль конфликтологии в развитии российского общества. Определение конфликта. Интерпретация конфликта обыденным сознанием и наукой. Признаки конфликтов. Объект и предмет конфликтологии.	2				1	3	
3	5	Тема 1.2 1.2. Психологическая традиция изучения конфликтов. Интрапсихическая интерпретация конфликтов. Фрейд: конфликт как постоянный элемент душевной жизни человека. К.Хорни: «Наши внут-ренние конфликты». Интерпретация интерперсональных проблем. Ситуационные подходы: исследование конфликта как реакции на внешнюю ситуацию. Конфликт как форма агрессивного ответа на внешнюю ситуацию. Исследования М. Дойча: конфликт как форма ответа на	2				1	3	

№ 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
		конкурентную ситуацию. М.Шериф: ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов. Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен. Исследования К.Левина. Конфликт как когнитивная схема. Разные феноменологии конфликта и разные объяснительные модели. Современные тенденции в подходе к конфликтам: признанное и спорное. Изменение отношения к конфликтам. Позитивные функции конфликтов.							
4	5	Тема 1.3 1.3. Отдельные виды конфликтов. Личностные конфликты. В.С.Мерлин: описание психологических конфликтов. Мотивационные конфликты. Когнитивные конфликты. Роле-вые конфликты. Межличностные конфликты. М.Дойч: зависимость от контекста. Конфликты в различных сферах взаимодействия. Попытки систематизации конфликтов. Межгрупповые конфликты. Мотивационные	2				1	3	

№ 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
		<p>подходы. Ситуационный подход: Эксперимент М.Шерифа. «Реалистическая теория конфликта». Г.Зиммель об остроте межгруппового конфликта. Обобщение М.Дойча. Когнитивные подходы. Примеры исследований: соединение подходов. Внутригрупповые конфликты. Козер: позитивные функции внутригрупповых конфликтов. К.Левин: «пространство свободного движения». М.Дойч: зависимость внутригрупповой ситуации от характера взаимосвязей между членами группы. Общность конфликтов разных видов.</p>							
5	5	<p>Тема 1.4 1.4. Как описываются конфликты. Структурные характеристики конфликта. Стороны (участники) конфликта. Условия конфликта. Предмет конфликта. Действия участников конфликта. Исход конфликта. Динамические характеристики конфликтов.</p>	2		6		1	9	
6	5	<p>Тема 1.5 1.5. Возникновение конфликтов: оценка ситуации. Критические жизненные ситуации.</p>			14		1	15	

№ 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
		Объектно-субъективная природа конфликтов. Восприятие ситуации. Определение ситуации как конфликтной. Факторы определения ситуации как конфликтной.							
7	5	Тема 1.6 1.6. Возникновение конфликтов: выбор стратегии реагирования.) Уход от конфликта. «Подавление» («Борьба»). Диалог.	2				1	3	
8	5	Тема 1.7 1.7. Конфликтное взаимодействие Мотивы и цели участников взаимодействия. Стратегии и тактики взаимодействия. Процесс и виды воздействия. Техники «борьбы». Приемы конструктивного взаимодействия. Нерешенные вопросы. Регуляторы конфликтного взаимодействия. Ситуационный контекст взаимодействия. Психологические ориентации участников конфликта. Социально-перцептивные регуляторы. Нормативные регуляторы. Нормативное обоснование своей позиции и поведения. Критерий справедливости / несправедливости.	2		14		1	17	

№ 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
		Правила взаимодействия в конфликтных ситуациях. Модели развития межличностной конфликтной ситуации.							
9	5	Тема 1.8 1.8. Разрешение конфликтов. Современная позиция. Основные понятия управления конфликтами. «Профилактика» конфликтности. Основные термины и понятия. Конструктивное или деструктивное развитие конфликтов: факторы их «управляемости». Характер проблем, затронутых конфликтом. Характеристики конфликтующих сторон. Степень схождения-различия между сторонами. Факторы ситуации. Навыки управления конфликтом. Стратегии управления конфликтом. «Зрелость» конфликта.	2				4	6	КП, ПК1, Решение заданий в тестовой форме
10	5	Тема 1.9 1.9. Посредничество в разрешении конфликта Принципы психологического посредничества. Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания. Процесс	2				2	4	

№ 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
		психологического посредничества. Контакт посредника с клиентом. Анализ конфликта. Раздельная работа с участниками конфликта. Процесс совместного обсуждения и урегулирования проблемы.							
11	5	Раздел 2 Раздел 2. Социальные конфликты на предприятии	12				12	24	
12	5	Тема 2.1 2.1. Понятие и виды забастовок Понятия социального конфликта и забастовки. «Обычная» забастовка. Работа по правилам или итальянская забастовка. Экономическая забастовка. Забастовка по типу «замедление работы». Пульсирующая забастовка. Оккупационная забастовка. Активная забастовка. Законные и незаконные забастовки.	2				2	4	
13	5	Тема 2.2 2.2. Структурные элементы и динамика социального конфликта на предприятии Динамика развития конфликта. Зарождение конфликта. Стадия формирования. Расцвет конфликта. Угасание конфликта.	2				2	4	

№ 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
		Действующие силы конфликта. Группы, участвующие в конфликте. Интересы, потенциал и ресурсы участвующих групп. Причины возникновения конфликтов.							
14	5	Тема 2.3 2.3.Предконфликтная стадия Индикаторы конфликта, наблюдаемые перед забастовкой. Симптомы скрытого конфликта. Избегание конфликта. Увеличение неявок на работу. Скрывающееся поведение. Поддакивание начальнику. Задавливание конфликта во внутрь. Плохое здоровье. Пьянство как уход от действительности. Низкая удовлетворенность трудом. Нарушение ритма выпуска продукции. Противодействующие ответы на конфликт. Распространение слухов. Воровство и разрушение оборудования. Активность профсоюза. Дикие забастовки. Возможные варианты реагирования администрации на латентной стадии конфликта. Ситуации, способные выступить в качестве инцидента. Варианты	2				2	4	

№ 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
		позиций администрации после инцидента. Возможные варианты развития событий на предзабастовочной стадии социального конфликта.							
15	5	Тема 2.4 2.4. Забастовка Ключевые события этой стадии. Определение характера забастовки, способствующих, противодействующих и сохраняющих нейтралитет групп, а также конформистов. Кор-ректность выдвигаемых требований и адекватностью восприятия группами реальной обстановки. Принципиальная совместимость целей противостояния групп. Модель стратегии социального конфликта. Коллективное действующее атакующее лицо или группа, бросившая вызов. Стратегия: социальная золотая середина. Сопротивление, помехи, защищающиеся, соперники. Действия бастующих. Окупационная забастовка. Пикетирование. Пропагандистское обеспечение забастовки. Действия	2				2	4	

№ 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
		администрации. Организация планирования социального развития коллектива предприятия. Организация эффективного взаимодействия с профсоюзами. Налаживание коммуникаций с работниками и общественностью. Обеспечение безопасности предприятия во время социального конфликта. Локаут. Борьба с противозаконными действиями работников в ходе социального конфликта.							
16	5	Тема 2.5 2.5. Послеконфликтная стадия Позитивно-функциональные и дисфункциональные последствия социального конфликта. Возможные варианты выхода из забастовки. Возможные сценарии действия коллектива после окончания забастовки. Последствия забастовки для администрации предприятия.	2				2	4	
17	5	Тема 2.6 2.6. Управление социальным конфликтом Континуум управления конфликтом и подходов к его разрешению.	2				2	4	КП, ПК2, Решение заданий в тестовой форме

№ 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
		Стратегические методы обращения с конфликтом. Использование общеорганизационных целей для обеспечения сонаправленности действий членов коллектива. Использование четких должностных инструкций и отработанных процедур деятельности. Вознаграждение за труд. Тактические методы управления конфликтом. Уход от конфликта. Уступки. Метод «сглаживания». Метод «скрытых действий». Метод «быстрого решения». Метод «компромисса». Метод «сотрудничества». Метод «силы». Четыре стратегических целевых измерения роли менеджера в управлении конфликтом.							
18	5	Раздел 3 Раздел 3. Коммуникативная компетентность и преодоление межличностных конфликтов	6				6	12	
19	5	Тема 3.7 3.1. Чувство собственного достоинства и человеческие потребности Понятие чувства собственного достоинства.	2				2	4	

№ 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
		Факторы, влияющие на чувство собственного достоинства. Ущемление чувства собственного достоинства как причина межличностных конфликтов. Пирамида Маслоу и признание со стороны окружающих. Мотивация достижения и значение похвалы. Учет потребностей собеседника в процессе межличностного общения. Значение позитивной и негативной мотивации.							
20	5	Тема 3.8 3.2. Транзактный анализ Понятие Я-состояния и транзактного анализа. Структурный анализ. Характеристики состояний родителя, взрослого и ребенка. Вербальные и невербальные выражения Я-состояний. Три вида транзакций. Сложная транзакция. Простая (дополнительная) транзакция. Перекрестная транзакция. Использование транзактного анализа для предотвращения конфликтных ситуаций.	2				2	4	
21	5	Тема 3.9 3.3. Приемы обратной связи	2				2	4	КП

№ 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
		Значение обратной связи для эффективного общения. Кто ответствен за обратную связь? Как устанавливают обратную связь? Приемы обратной связи, делающие общение успешным. Умение внимательно слушать. Проблемы, возникающие по ходу установления обратной связи. Формулировка вопроса, отражающая ход мыслей партнера по общению.							
22	5	Экзамен						45	ЭК
23		Всего:	34		34		31	144	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 34 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 Раздел 1. Психология конфликта Тема: 1.4. Как описываются конфликты.	Выявление мотивации оппонентов.	2
2	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема: 1.4. Как описываются конфликты.	Оценка приоритетов.	2
3	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема: 1.4. Как описываются конфликты.	Оценка соотношения ресурсов конфликтующих сторон.	2
4	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема: 1.5. Возникновение конфликтов: оценка ситуации.	Изучение разрушающих переживаний	2
5	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема: 1.5. Возникновение конфликтов: оценка ситуации.	Губительное мышление.	2
6	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема: 1.5. Возникновение конфликтов: оценка ситуации.	Изучение иррациональных убеждений.	2
7	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема: 1.5. Возникновение конфликтов: оценка ситуации.	Использование метода РЭТ для изменения эмоциональной и поведенческой реакции.	2

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
8	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема: 1.5. Возникновение конфликтов: оценка ситуации.	Управление состоянием через изменение поведения.	2
9	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема: 1.5. Возникновение конфликтов: оценка ситуации.	Изменение эмоционального последствия ситуаций.	2
10	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема: 1.5. Возникновение конфликтов: оценка ситуации.	Готовность разрешить конфликт.	2
11	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема: 1.7. Конфликтное взаимодействие	Обоснование выбора стратегии взаимодействия.	2
12	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема: 1.7. Конфликтное взаимодействие	Разработка взаимовыгодных предложений.	2
13	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема: 1.7. Конфликтное взаимодействие	Разработка запасных вариантов.	2
14	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема: 1.7. Конфликтное взаимодействие	Изложение своей позиции	2
15	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема: 1.7. Конфликтное взаимодействие	Ассертивный спор	2
16	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема: 1.7. Конфликтное взаимодействие	Ассертивная защита своих прав	2

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
17	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема: 1.7. Конфликтное взаимодействие	Ролевая игра «Ассертивная просьба»	2
ВСЕГО:				34/0

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

«Анализ и урегулирование конфликтов»

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 Раздел 1. Психология конфликта Тема 1: 1.1. Значение, предмет и задачи конфликтологии.	1. Изучение электронных материалов курса и учебной литературы О. 1 2. Подготовка презентаций 3. Написание опорных конспектов по электронным материалам курса	1
2	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема 2: 1.2. Психологическая традиция изучения конфликтов.	1. Изучение электронных материалов курса и учебной литературы О. 1 2. Подготовка презентаций 3. Написание опорных конспектов по электронным материалам курса 4. Работа над курсовым проектом	1
3	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема 3: 1.3. Отдельные виды конфликтов.	1. Изучение электронных материалов курса и учебной литературы О. 1 2. Подготовка презентаций 3. Написание опорных конспектов по электронным материалам курса 4. Работа над курсовым проектом	1
4	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема 4: 1.4. Как описываются конфликты.	1. Изучение электронных материалов курса и учебной литературы О. 1 2. Подготовка презентаций 3. Написание опорных конспектов по электронным материалам курса 4. Работа над курсовым проектом	1
5	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема 5: 1.5. Возникновение конфликтов: оценка ситуации.	1. Изучение электронных материалов курса и учебной литературы О. 1 2. Подготовка презентаций 3. Написание опорных конспектов по электронным материалам курса 4. Работа над курсовым проектом	1
6	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема 6: 1.6. Возникновение конфликтов: выбор стратегии реагирования.)	1. Изучение электронных материалов курса и учебной литературы О. 1 2. Подготовка презентаций 3. Написание опорных конспектов по электронным материалам курса 4. Работа над курсовым проектом	1
7	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема 7: 1.7. Конфликтное взаимодействие	1. Изучение электронных материалов курса и учебной литературы О. 1 2. Подготовка презентаций 3. Написание опорных конспектов по электронным материалам курса 4. Работа над курсовым проектом	1
8	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема 8: 1.8. Разрешение	1. Изучение электронных материалов курса и учебной литературы О. 1, 2. Д. 1 2. Подготовка презентаций 3. Написание опорных конспектов по	4

		конфликтов.	электронным материалам курса 4. Работа над курсовым проектом	
9	5	РАЗДЕЛ 1 Раздел 1. Психология конфликта Тема 9: 1.9. Посредничество в разрешении конфликта	1. Изучение электронных материалов курса и учебной литературы О. 1 2. Подготовка презентаций 3. Написание опорных конспектов по электронным материалам курса 4. Работа над курсовым проектом	2
10	5	РАЗДЕЛ 2 Раздел 2. Социальные конфликты на предприятии Тема 1: 2.1. Понятие и виды забастовок	1. Изучение электронных материалов курса и учебной литературы О. 1, 2; Д.1 2. Подготовка презентаций 3. Написание опорных конспектов по электронным материалам курса 4. Работа над курсовым проектом	2
11	5	РАЗДЕЛ 2 Раздел 2. Социальные конфликты на предприятии Тема 2: 2.2. Структурные элементы и динамика социального конфликта на предприятии	1. Изучение электронных материалов курса и учебной литературы О. 1 2. Подготовка презентаций 3. Написание опорных конспектов по электронным материалам курса 4. Работа над курсовым проектом	2
12	5	РАЗДЕЛ 2 Раздел 2. Социальные конфликты на предприятии Тема 3: 2.3. Предконфликтная стадия	1. Изучение электронных материалов курса и учебной литературы О. 1 2. Подготовка презентаций 3. Написание опорных конспектов по электронным материалам курса 4. Работа над курсовым проектом	2
13	5	РАЗДЕЛ 2 Раздел 2. Социальные конфликты на предприятии Тема 4: 2.4. Забастовка	1. Изучение электронных материалов курса и учебной литературы О. 1, 2; Д.1 2. Подготовка презентаций 3. Написание опорных конспектов по электронным материалам курса 4. Работа над курсовым проектом	2
14	5	РАЗДЕЛ 2 Раздел 2. Социальные конфликты на предприятии Тема 5: 2.5. Послеконфликтная стадия	1. Изучение электронных материалов курса и учебной литературы О. 1 2. Подготовка презентаций 3. Написание опорных конспектов по электронным материалам курса 4. Работа над курсовым проектом	2
15	5	РАЗДЕЛ 2 Раздел 2. Социальные конфликты на предприятии Тема 6: 2.6. Управление социальным конфликтом	1. Изучение электронных материалов курса и учебной литературы О. 1 2. Подготовка презентаций 3. Написание опорных конспектов по электронным материалам курса 4. Работа над курсовым проектом	2
16	5	РАЗДЕЛ 3 Раздел 3. Коммуникативная компетентность и преодоление межличностных	1. Изучение электронных материалов курса и учебной литературы О. 1 2. Подготовка презентаций 3. Написание опорных конспектов по электронным материалам курса	2

		конфликтов Тема 7: 3.1. Чувство собственного достоинства и человеческие потребности	4. Работа над курсовым проектом	
17	5	РАЗДЕЛ 3 Раздел 3. Коммуникативная компетентность и преодоление межличностных конфликтов Тема 8: 3.2. Транзактный анализ	1. Изучение электронных материа-лов курса и учебной литературы О. 2, Д. 2 2. Подготовка презентаций 3. Написание опорных конспектов по электронным материалам курса 4. Работа над курсовым проектом	2
18	5	РАЗДЕЛ 3 Раздел 3. Коммуникативная компетентность и преодоление межличностных конфликтов Тема 9: 3.3. Приемы обратной связи	1. Изучение электронных материа-лов курса и учебной литературы О. 2, Д. 2 2. Подготовка презентаций 3. Написание опорных конспектов по электронным материалам курса 4. Работа над курсовым проектом	2
ВСЕГО:				31

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	Охременко И. В.	М.: Юрайт, 2020 НТБ МИИТ	Все разделы
2	Конфликтология: общая и прикладная	Леонов Н. И.	М.: Юрайт, 2020 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	Основы менеджмента	Мескон М.	М., 2011 НТБ МИИТ	Раздел 1 [217-248], 2 [252-260]
4	Организационная конфликтология	Решетникова К.В.	М., 2010 НТБ МИИТ	Раздел 3 [7-118]
5	Конфликтология	Руденко А.М.	Ростов н/Д. , 2013 НТБ МИИТ	Раздел 1 [8-225], 2 [226-305]
6	Психологическая компетентность руководителя	Пономарева М.А.	НТБ МИИТ, 2012 НТБ МИИТ	Раздел 1 [125-199], 3 [7-123]

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.
5. Электронные материалы курса, выдаваемые каждому студенту

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:

Персональные компьютеры ,телевизор,аудиосистема

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

Персональные компьютеры ,телевизор,аудиосистема

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 «Основы управления конфликтами в организации» 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, ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, анализ видеозаписей);
- рейтинговая оценка деятельности студента в процессе освоения курса.

Преподавание дисциплины «Основы управления конфликтами в организации» 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: ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, анализ видеозаписей.

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 проекта.

№ % выпол-нения 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 доказа-тельств и аргументов в пользу предлагаемой авторской концепции, приведение цитат тех или иных авторов (с соответствующими снос-ками), 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 це-ликом 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 вне-сены окончательные изменения и сделано заключение по итогам пре-зентации курсового проекта, а также представлен электронный вари-ант последней редакции курсового проекта), написана рецензия руко-водителем, и выставлена оценка.

Текст курсового проекта (работы) сдается на проверку преподавателю исключи-тельно в печатной форме. Электронный вариант курсового проекта должен быть пред-ставлен 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 и т.д.
- 2) Итогом хорошей планомерной работы студента в течение семестра явля-ется 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 эк-заменационной 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 (кон-спекты, домашние задания и т.п.).