

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



Рабочая программа дисциплины (модуля),  
как компонент образовательной программы  
высшего образования - программы бакалавриата  
по направлению подготовки  
38.03.02 Менеджмент,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Управление трудовыми конфликтами**

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Управление человеческими ресурсами

Форма обучения: Очная

Рабочая программа 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: 11244  
Подписал: заведующий кафедрой Епишкин Илья  
Анатольевич  
Дата: 23.03.2024

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целями освоения дисциплины является освоение основ теории управления конфликтным взаимодействием в различных сферах профессиональной деятельности.

Задачами освоения дисциплины являются:

- пополнять систему теоретических и практических знаний о теории и практике работы в условиях возникновения трудовых конфликтов.

- в развитии общей, психологической, правовой, коммуникативной культуры, личностно-профессиональной, конфликтологической компетентностей, способности к сотрунической деятельности, работе в команде.

- формировать на основе теоретического знания, практических навыков и умений использования различных технологий по разрешению и управлению конфликтами в трудовой деятельности

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

**ПК-2** - Способен применять основные методы и инструменты оценки персонала;

**ПК-3** - Способен осуществлять деятельность по построению системы мотивации и стимулирования труда.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

### **Уметь:**

оценивать позитивные и негативные последствия конфликтов в организации;

### **Знать:**

структуру трудовых конфликтов и стадии их протекания;

### **Владеть:**

навыками разработки практических предложений по урегулированию трудовых конфликтов.

## 3. Объем дисциплины (модуля).

### 3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 з.е. (144 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Семестр 1
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	64	64
В том числе:		
Занятия лекционного типа	32	32
Занятия семинарского типа	32	32

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 80 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

#### 4. Содержание дисциплины (модуля).

##### 4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	Понятие трудового конфликта Сущность конфликта, его структура. Формула конфликта. Классификация конфликтов: типы, виды, уровни. Причины возникновения конфликтов, функции, динамика. Личностные особенности субъектов конфликта. Типы "трудных" в общении (конфликтные личности), причины, принципы общения с конфликтными личностями. Позитивные типы личности в общении. Межличностные конфликты, психологические признаки, классификация структура, причины, формы протекания, уровни развития, способы разрешения. Межгрупповые, групповые конфликты, их структура. Пути разрешения конфликта между личностью и группой. Понятие моббинга.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
2	<p>Проблемы конфликтов в организации.</p> <p>Виды и типы конфликтов: инновационные, управленческие организационные, межэтнические, межкультурные, межконфессиональные, межгосударственные, идеологические, политические, глобальные, региональные и др. Регулирование, предотвращение, разрешение конфликтов.</p> <p>Конфликты профессионализации: этапы, факторы, проблемы профессионального становления субъекта труда. Проблемные ситуаций: становление карьеры, индивидуальные пути развития личности, становление жизненного опыта, этапы кризисов внутреннего роста, иерархии жизненных ценностей, мотивации трудовой деятельности, профессиональной ориентации и реориентации.</p> <p>Внутрипрофессиональные конфликты: виды и особенности конфликтов в профессиях разного уровня квалификации, ролевые конфликты.</p>
3	<p>Прогнозирование и предупреждение трудовых конфликтов</p> <p>Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.</p> <p>Самоконтроль и саморегуляция. Уважение, прагматизм, доверие. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.</p>
4	<p>Управление трудовыми конфликтами</p> <p>Понятие управления конфликтом.</p> <p>Содержание управления конфликтами. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Стратегии и алгоритм управления конфликтами. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий.</p> <p>Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации. Силовые способы управления конфликтом. Локализация и фрагментация конфликта. Управление конфликтующей системой. Структурные способы управления конфликтом. Замена объекта конфликта.</p> <p>Административный ресурс. Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием: общие исходные положения, технологические процедуры, технологический инструментарий, этапы внедрения, критерии и методы «замера» результатов. Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта.</p>
5	<p>Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов</p> <p>Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов.</p> <p>Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса.</p> <p>Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров.</p> <p>Методика «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственно-этические принципы. Методика «позиционных переговоров», специфика, возможности, ограничения.</p> <p>Методика «альтернативных переговоров», характеристика, условия применения, основные принципы.</p> <p>«Мета-игра» как способ ведения переговоров: основные характеристики, преимущества, ограничения и условия использования. Процедура переговоров. Роли участников переговорного процесса.</p> <p>Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности. Менеджер как посредник.</p> <p>Требования, предъявляемые к личности посредника. Типы посредников.</p>

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Понятие организационного конфликта. Устный опрос. Решение кейсов
2	Проблемы конфликтов в организации. Разработка инструментария для определения уровня конфликтности в организации. Решение кейсов
3	Прогнозирование и предупреждение трудовых конфликтов. Разработка мероприятий по разрешению конкретной конфликтной ситуации в организации. Устный опрос
4	Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов. Решение кейсов. Разработка практических рекомендаций по разрешению коллективного трудового спора. Устный опрос

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Изучение лекционного материала.
2	Изучение литературы
3	Подготовка к практическим занятиям
4	Подготовка к промежуточной аттестации.
5	Подготовка к текущему контролю.

#### 5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов Емельянов, С. М. Москва : Издательство Юрайт , 2021	<a href="https://urait.ru/book/upravlenie-konfliktami-v-organizacii-472350">https://urait.ru/book/upravlenie-konfliktami-v-organizacii-472350</a>
2	Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов Черкасская, Г. В. Москва : Издательство Юрайт , 2021	URL: <a href="https://urait.ru/bcode/472948">https://urait.ru/bcode/472948</a>

#### 6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Информационный портал Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU ([www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru));

Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ) (<http://library.miit.ru>).

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Компьютер преподавателя должен быть обеспечен стандартными лицензионными программными продуктами и обязательно программным продуктом MicrosoftOffice и доступом к сети Интернет.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

OS Windows, MS Office, интернет-браузер, антивирусное программное обеспечение, программное средство gretl version 2022с, СУБД Microsoft SQL Server 2022, среда разработки Visual Studio 2022

9. Форма промежуточной аттестации:

Экзамен в 7 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

доцент, к.н. кафедры «Экономика  
труда и управление человеческими  
ресурсами»

А.Б. Вешкурова

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЭТиУЧР  
Председатель учебно-методической  
комиссии

И.А. Епишкин

М.В. Ишханян