

ГОУ ВПО РОССИЙСКО-АРМЯНСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ

Составлен в соответствии с  
государственными требованиями к  
минимуму содержания и уровню  
подготовки выпускников по  
направлению "Торговое дело" и  
Положением "Об УМКД РАУ"

УТВЕРЖДАЮ:



Арамян Ж.Б

18 июля 2023, №2

Институт: Экономики и Бизнеса

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС**

Дисциплина: Управление конфликтами

Для бакалавриата:

Направление: 38.03.06 Торговое дело

ЕРЕВАН

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Аннотация .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Учебная программа.....</b>	<b>3</b>
2.1. Цели и задачи дисциплины.....	3
2.2. Требования к уровню освоения содержания дисциплины .....	
2.3. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы по учебному плану.....	4
2.4. Содержание дисциплины.....	5
2.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	8
2.6. Распределение весов по видам контролей .....	9
2.7. Формы и содержания текущего, промежуточного и итогового контролей.....	10
<b>3. Теоретический блок .....</b>	<b>11</b>
3.1. Учебно-методическое обеспечение .....	11
<b>4. Блок ОДС и КИМ .....</b>	<b>11</b>
4.1 Перечень вопросов для зачета.....	12
<b>5. Методический блок .....</b>	<b>12</b>
5.1. Методика преподавания дисциплины .....	12
5.2. Методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов.....	13

## **1. Аннотация**

Целями освоения дисциплины «Управление конфликтами» являются получение студентами системных знаний по предупреждению и управлению конфликтами, овладение основными навыками диагностики конфликтов, их прогнозированию, проектированию работы по минимизации негативных последствий, их коррекции.

Учитывая, что курс «Управление конфликтами» является необходимым предметом при подготовке будущего специалиста в системе "человек-человек" (Гуманитарный, социальный и экономический цикл, вариативная часть) определяющими критериями отбора материала для всех разделов данной программы послужила его социально-психологическая направленность и значимость для личностного развития и профессионального образования студентов. Предлагаемый курс предназначен для бакалавров, уже имеющих базовые знания в области общей педагогики, психологии и социологии. Актуальность предлагаемого курса определяется взрывным ростом конфликтности во всех сферах социальной жизни современного общества. Для понимания и эффективного разрешения конфликтов необходимо усвоить определенный минимум теоретических знаний и приобрести практические навыки поведения в конфликтных ситуациях.

## **2. Учебная программа**

### **2.1. Цели и задачи дисциплины**

- Изучение методов обеспечения качества принимаемого управленческого решения в условиях неопределенности внешней и внутренней среды, с учетом факторов неопределенности ситуации и риска инвестиций.
- Изучение факторов (экономических законов, научных подходов), влияющих на конфликты в организации изучение путей их ликвидации
- Изучение технологии разработки, принятия, реализации и мотивации качественного процесса решения конфликтов.
- Изучение методов, анализа, прогнозирования, оптимизации конфликтов в организации.
- Получение практических навыков в применении методических вопросов разработки управленческого решения при помощи проигрывания конкретных ситуаций и реализации практических задач с применением (или без) техники.
- Закрепление полученных знаний с целью их применения на практике.

### **2.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

- владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2);

В результате изучения рассматриваемой дисциплины выпускник должен:

#### Знать

- о современном состоянии и основных направлениях отечественной и зарубежной конфликтологии;
- об основных психологических и социологических теориях возникновения конфликта;
- об основных закономерностях и особенностях проявления конфликтов в различных сферах общественной жизни;
- сущность, закономерности и функции развития конфликта,
- психологические особенности конфликтных личностей и основные стратегии поведения личностей в конфликте.

#### Уметь

- применять различные технологии разрешения конфликта,
- проводить переговоры,
- анализировать, диагностировать и управлять конфликтными ситуациями

#### Владеть

- сущность, закономерности и функции развития конфликта
- важнейшими профессионально-личностными качествами: эмпатией, толерантностью, рефлексией, продуктивного взаимодействия между членами коллектива, чувством ответственности за принятые решения, креативностью
- Видами применения деловых игр.
- Ситуационной моделью при стрессе и панике.
- психологические особенности конфликтных личностей и основные стратегии поведения личностей в конфликте

### **2.3. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы по учебному плану**

Курс рассчитан на один семестр – 72 часа. Курс изучается в форме лекций и практических занятий.

**Таблица трудоемкости дисциплин и видов учебной работы**

Виды учебной работы	Всего, в акад. часах
1	3
<b>1.Общая трудоемкость изучения дисциплины по семестрам, в т. ч.:</b>	<b>72</b>
1.1.Аудиторные занятия, в т. ч.:	<b>36</b>
1.1.1.Лекции	<b>18</b>
1.1.2.Практические занятия, в т. ч.	<b>18</b>
Итоговый контроль	зачет

## 2.4. Содержание дисциплины

### Форма 1. Тематический план и трудоемкость аудиторных занятий

(модули, разделы дисциплины и виды занятий) по учебному плану

Разделы и темы дисциплины	Всего часов	Лекции, часов	Практ. занятия, часов	Семинары, часов	Лабор, часов	Контрольные работы
1	2	3	4	5	6	7
Тема 1. Основы общей теории конфликта 1.1. Введение в проблематику конфликтологии	4	2		2		
Тема 2. 1 Основы общей теории конфликта 1.2. Анализ конфликта. Функции конфликта.	4	2		2		
Тема 3. 1 Основы общей теории конфликта 1.3. Поведение людей в конфликте.	4	2		2		
Тема 4. 1 Основы общей теории конфликта 1.4. Внутриличностные конфликты.	4	2		2		
Тема 5. 1 Основы общей теории конфликта 1.5. Межличностные и групповые конфликты.	4	2		2		

Тема 6. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.1 Конфликты в организациях.	4	2		2		
Тема 7. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.2 Супружеские и семейные конфликты.	4	2		2		
Тема 8. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.3. Технология выхода из конфликта.	4	2		2		
Тема 9. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.4. Методы управления конфликтами	4	2		2		
<b>ИТОГО</b>	<b>36</b>	<b>18</b>		<b>18</b>		

## **Форма 2. Содержание разделов и тем дисциплины**

### **Тема 1. 1 Основы общей теории конфликта 1.1. Введение в проблематику конфликтологии.**

Конфликт: понятие, структура конфликта. Типология конфликта. Конфликтология - наука об изучении конфликтов и способах их урегулирования. Объект, предмет, цели и задачи курса. Исторические условия возникновения конфликтологии. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли: древние времена.

### **Тема 2. 1 Основы общей теории конфликта 1.2. Анализ конфликта. Функции конфликта.**

Анатомия конфликта. Динамика и граница конфликта. Структурные элементы: конфликтанты, зона разногласия, представления о ситуации, мотивы и действия конфликтантов. Причины и стимулы возникновения конфликтов. Иллюзии. Динамика конфликта.

### **Тема 3. 1 Основы общей теории конфликта 1.3. Поведение людей в конфликте.**

Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов. Стратегии, стили поведения в конфликте. Регулирование отношений с конфликтными личностями. Рассмотрение конкретных конфликтов, конфликтных ситуаций. Выделение морфологических единиц (конфликтанты, предмет конфликта, зона разногласий, представления конфликтантов, их действия). Определение динамики развития конфликта:

Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика.  
Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов.

#### **Тема 4. 1 Основы общей теории конфликта 1.4. Внутриличностные конфликты.**

Способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психоаналитический подход З.Фрейда. Постфрейдистские концепции возникновения внутриличностных конфликтов. Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. Основные психологические концепции возникновения внутриличностных конфликтов. Подход З. Фрейда в обосновании внутриличностного конфликта. Многослойность личности. Сознательное-бессознательное. Защитные механизмы: отрицание, забывание, вытеснение фантазии, проекции, замещение, рационализация.

#### **Тема 5. 1 Основы общей теории конфликта 1.5. Межличностные и групповые конфликты.**

Особенности межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Управление межличностными и групповыми конфликтами. Понятие межличностного конфликта. Особенности межличностных конфликтов. Мотивационный подход М. Дойча и Г.Макклиттона. Когнитивный, деятельностный, организационный и другие подходы в теории возникновения межличностных конфликтов. Локализация межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных с внутриличностными и групповыми конфликтами.

#### **Тема 6. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.1 Конфликты в организациях.**

Основные типы конфликтов в организациях. Профилактика, управление и разрешение конфликтов в организациях. Понятие организации как основной ячейки в структуре современного общества. Основные типы конфликтов в организациях: личность-личность(межличностные), группа-группа (межгрупповые), группа-личность. Функции конфликтов в организации. Факторы, влияющие на возникновение конфликтов в группах: численность неформальной группы, состав, наличие норм поведения у данной группы, существование неформального лидера, распределение ролей.

#### **Тема 7. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.2 Супружеские и семейные конфликты.**

Природа супружеских конфликтов. Семейные конфликты: причины возникновения, динамика развития, классификация. Основные способы урегулирования семейных конфликтов. Семья как ячейка общества и её социальные функции. Факторы конфликтности в семейных отношениях. Кризисные периоды в развитии семьи. Семейные конфликты: причины возникновения, динамика развития, классификация, функции и

последствия. Психотравмирующие последствия супружеских конфликтов. Конфликты в отношениях между родителями и детьми. Причины детско-родительских конфликтов. Предупреждение супружеских конфликтов и их разрешение

## **Тема 8. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия**

### **2.3.Технология выхода из конфликта.**

Управление стрессами для предупреждения конфликтов. Диагностика конфликта. Технологии выхода из конфликта. Понятие и природа стресса, его сущность. Причины и источники стресса. Виды стрессов: хронический, острый, физиологический и психологический. Факторы, вызывающие стресс: организационные, внеорганизационные, личностные. Фазы развития стресса: мобилизация, дезадаптация, дезорганизация. Влияние темперамента на состояние стресса. Профессиональный стресс Профилактика стрессов в производственных ситуациях. Приемы выхода из стрессовых ситуаций. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.

## **Тема 9. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия**

### **2.4. Методы управления конфликтами.**

Переговоры. Требования к участникам переговоров. Манипуляция и сопротивление: причины и способы преодоления. Медиация в конфликте. Теория и методология управления конфликтами. Методы управления внутриличностными конфликтами. Методы управления межличностными конфликтами. Управление конфликтами в организации. Переговорные стили. Жесткий стиль. Мягкий стиль. Торговый стиль. Сотруднический стиль. Требования к участникам переговоров Дж. Бейкера. Модели поведения партнёров в переговорном процессе. Регуляция психологической атмосферы. Баланс вознаграждения и наказания оппонента. Налаживание контакта. Факторы, способствующие и препятствующие налаживанию контактов. Обратная связь, комплимент, критика.

### **2.5.Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Занятия по "Конфликтологии" осуществляются на основе традиционных и инновационных образовательных технологий - лекций, эвристических бесед, деловых игр, и семинарских занятий. На семинарских занятиях используются различные формы и методы обучения и текущего контроля, такие как:

выступления студентов с докладами по проработке лекционного материала с использованием дополнительной литературы;

- диагностика собственного поведения;



- тренинги;
- теоретические дискуссии, дебаты в ходе семинаров;
- деловые игры;
- коллоквиумы;
- индивидуальные собеседования и консультации;
- понятийно-терминологические диктанты;
- тестовый контроль.

## 2.6. Распределение весов по видам контролей

	Веса форм текущего контроля в результирующей оценке текущего контроля			Веса форм промежуточного контроля и результирующей оценки текущего контроля в итоговой оценке промежуточного контроля			Вес итоговых оценок промежуточных контролей в результирующей оценке промежуточного контроля	Вес оценки результирующей оценки промежуточных контролей и оценки итогового контроля в результирующей оценке итогового контроля
	M1 <sup>1</sup>	M2	M3	M1	M2	M3		
<b>Вид учебной работы/контроля</b>								
Контрольная работа	-	-	-	-	-	-		
Тест	-	-	-	-	-	-		
Курсовая работа	-	-	-	-	-	-		
Лабораторные работы	-	-	-	-	-	-		
Письменные домашние задания	-	-	-	-	-	-		
Эссе, реферат	-	-	-	-	-	-		
<i>Устный опрос</i>	1	-	-	-	-	-		
Вес результирующей оценки текущего контроля в итоговых оценках промежуточных контролей				1	-	-		
Вес итоговой оценки 1-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей							1	

<sup>1</sup> Учебный Модуль

Вес итоговой оценки 2-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей							0	
Вес итоговой оценки 3-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей т.д.							0	
Вес результирующей оценки промежуточных контролей в результирующей оценке итогового контроля								1
<b>Экзамен/<u>зачет</u> (оценка итогового контроля)</b>								0
	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 0$	$\Sigma = 0$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 0$	$\Sigma = 0$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$

## 2.7. Формы и содержания текущего, промежуточного и итогового контролей

- Текущий контроль. Текущий контроль проводится с целью определения качества усвоения лекционного материала и самостоятельной работы в форме устных и письменных опросов.

Итоговая оценка знаний текущего контроля складывается как по результатам устных ответов, проводимых по пройденным темам, так и по степени активности участия студентов на семинарских занятиях и рефератов.

- Промежуточный контроль. Промежуточный контроль проводится один раз в течение учебного семестра. Студенты, руководствуясь учебно-методическим планом и конкретными научно-литературными материалами, находят ответы на контрольные вопросы по каждой теме образовательной программы.

- Итоговый контроль по курсу. Для контроля усвоения данной дисциплины учебным планом предусмотрен зачет на основе текущего и промежуточного контроля, а также опроса.

### **3. Теоретический блок**

#### **3.1. Учебно-методическое обеспечение**

##### **а) Базовые учебники**

1. Золотова Т.В. Методы принятия управленческих решений, КноРус, 2019
2. Барышев А.В. Основы разработки управленческого решения, Форум, 2018
3. Плешакова, Чигиринская, Шаховская: Деловые игры в экономике. Методология и практика. Учебное пособие, Кнорус, 2018 г.
4. Г.И. Москвитин Теория и практика принятия управленческих решений, КНОРУС, - М, 2017
5. А. Лифшиц Управленческие решения: учебное пособие, - Кнорус, 2017
6. Голубков Е.П. Методы принятия управленческих решений в 2-х частях. Учебник и практикум для академического бакалавриата, Юрайт, 2017.
7. Тощенко, Ж. Т. Социология управления: учебник и практикум для академического бакалавриата - М.: Издательство Юрайт, 2016.
8. В. И. Бусов, Н. Н. Лябах Теория и практика принятия управленческих решений: учебник для бакалавриата и магистратуры - М.: Юрайт, 2016.
9. А. Тебекин Методы принятия управленческих решений. Юрайт, 2015
10. Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов Методы принятия управленческих решений. Учебник и практикум для академического бакалавриата, Юрайт, 2014
11. А. Т. Зуб Принятие управленческих решений: теория и практика, - Инфра-М, 2010
12. Баркалов С.А., Бабкин В.Ф., Щепкин А.В., Деловые имитационные игры в организации и управлении, АСВ, 2003

##### **б) Дополнительная литература**

1. Аверин Ю.П. Теоретическое построение количественного социологического исследования,- Академический проект, 2014
2. Бурков В.Н., Коргин Н.А., Новиков Д.А Введение в теорию управления организационными системами/. – М.: Либроком, 2014.

3. Леньков Р.В. Социальное прогнозирование и проектирование: / Р.В. Леньков. – М.: ЦСП и М, 2013.
4. Кукушкина, В.В. Антикризисный менеджмент: Монография / В.В. Кукушкина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013.
5. Беляев, Ю.М. Инновационный менеджмент: учебник для бакалавров / Ю.М. Беляев. - М.: Дашков и К, 2013.
6. Маркова, В.Д. Стратегический менеджмент. Курс лекций: Учебное пособие / В.Д. Маркова, С.А. Кузнецова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013.
7. Шекова, Е.Л. Менеджмент и маркетинг в сфере культуры: Практикум: Учебное пособие. - СПб.: Лань, Планета Музыки, 2012.
8. Мескон, М.Х. Основы менеджмента / Пер. с англ. О.И. Медведь. - М.: Вильямс, 2012.

#### **4. Блок ОДС и КИМ**

##### **4.1 Примерные вопросы к зачету:**

Самостоятельная работа студентов предполагает подготовку к семинарским и практическим занятиям, самостоятельное изучение отдельных аспектов содержания дисциплины (по выбору, в соответствии с предпочтениями студентов и профилю факультета), проведение мини исследований, выполнение творческих заданий.

Типовые задания для самостоятельной работы-

Работа с текстами (реферирование, аннотирование, экспертиза);

- Анализ результатов выполненных исследований;

- Сравнение концепций, теорий.

- Сбор индивидуального кейса (ситуации, анализ, диагностика собственного поведения, варианты разрешения ситуации) Понятие и сущность целей управленческих решений.

#### **5. Методический блок**

##### **5.1. Методика преподавания дисциплины**

Преподавание учебной дисциплины «Управление конфликтами» строится на сочетании лекций, семинарских занятий и различных форм самостоятельной работы студентов. На лекциях по данной дисциплине излагаются основные темы, содержания дисциплины, проводится анализ основополагающих понятий и современных методов их изучения. При проведении семинарских занятий должное внимание уделяется развитию освоения понятий теоретического и практического материала у студентов.

## **5.2 Методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов**

Рабочей программой дисциплины «Управление конфликтами» предусмотрена самостоятельная работа. Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине и предусматривает написание реферата.