

**ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ**

**Кафедра государственного и муниципального администрирования**

**УТВЕРЖДАЮ:**

Рег. № 1-МАГУ.03-460/у

И.о. декана факультета экономики и  
управления

« 25 » 10 2022 г.

Водосский А.А.



**ФГОС 2020 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.20 Управление конфликтами в организации**  
Шифр и наименование дисциплины

**38.03.04 Государственное и муниципальное управление**  
Код и наименование направления подготовки

**Административно-государственное управление**  
Направленность (профиль)

Курс: 4/4

Семестр: 7/8

Факультет экономики  
и управления

очная/очно-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>	4/144		4/144	7/8
В том числе,				
<b>Контактная работа</b>	54		46	
Занятия лекционного типа	24		16	
Занятия семинарского типа	30		30	
<b>Самостоятельная работа, всего</b>	90		98	
<b>В том числе:</b>				
Курсовой проект / курсовая работа				
Контрольная работа / реферат / РГР	Р		Р	7/8
Форма контроля экзамен / зачет / зачет с оценкой	Э		Э	7/8

Новосибирск 2022

9362

Рабочая программа составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1016.

**Программу разработал(и):**

Доцент кафедры ГиМА,  
канд. экон. наук, доцент

\_\_\_\_\_  
(должность)



\_\_\_\_\_  
подпись

Г.А. Рехтина

\_\_\_\_\_  
ФИО

## 1. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Управление конфликтами в организации» в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование следующей компетенции (ПК-4):

Таблица 1. Связь результатов обучения с приобретаемыми компетенциями

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
ПК-4. Способен осуществлять коммуникации в устной и письменной формах для решения профессиональных задач в сфере государственного и муниципального управления, а также осуществления межличностного взаимодействия, взаимодействия с общественно-политическими, коммерческими и некоммерческими организациями.	ИПК-4.1. Осуществляет межличностные, групповые и организационные коммуникации, в том числе на иностранном языке.	<b>знать:</b> теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; <b>уметь:</b> осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; <b>владеть:</b> навыками позитивного влияния на партнеров и успешного ведения переговоров.
	ИПК-4.2. Применяет знания и навыки взаимодействия в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению.	<b>знать:</b> основы социального, социально – психологического и психологического управления конфликтами; <b>уметь:</b> применять знания и навыки взаимодействия в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению; <b>владеть:</b> навыками профилактики, управления, конструктивного подхода к разрешению конфликтов.
	ИПК-4.3. Владеет основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения.	<b>знать:</b> базовые технологии формирования общественного мнения; <b>уметь:</b> толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; <b>владеть:</b> основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы.

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

Дисциплина Б1.В.20 Управление конфликтами в организации относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Данная дисциплина опирается на курсы дисциплин: «Философия», «Основы менеджмента», «Основы управления персоналом», «Управленческие и коммуникационные компетенции государственных и муниципальных служащих».

### 3. Содержание дисциплины (модуля)

Распределение часов по темам и видам занятий представляется в таблице 2 по очной форме обучения:

Таблица 2. Очная форма

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество часов				Формируемые компетенции
		Лекции (Л)	Вид занятия (ПР)	Самост. работа (СР)	Всего по теме	
1	2	3	4	5	6	7
1	Анализ структурных элементов конфликта. Источники, объект и причины конфликта	4	4	7	15	ПК-4
2	Динамика развития конфликта	4	4	7	15	ПК-4
3	Функции конфликта	2	4	7	13	ПК-4
4	Социально-психологические закономерности развития конфликта.	2	4	7	13	ПК-4
5	Экономические конфликты. Трудовые конфликты	2	4	7	13	ПК-4
6	Профилактика конфликта	4	4	6	14	ПК-4
7	Способы разрешения конфликтов. Правовые и экономические основы регламентации конфликтов	4	4	6	14	ПК-4
8	Управление конфликтами в государственной и муниципальной службе	2	2	7	11	ПК-4
	Реферат			9	9	ПК-4
	Подготовка к экзамену			27	27	ПК-4
	Итого	24	30	90	144	

Очно-заочная форма

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество часов				Формируемые компетенции
		Лекции (Л)	Вид занятия (ПР)	Самост. работа (СР)	Всего по теме	
1	2	3	4	5	6	7
1	Анализ структурных элементов конфликта. Источники, объект и причины конфликта	2	4	8	14	ПК-4
2	Динамика развития конфликта	2	4	8	14	ПК-4
3	Функции конфликта	2	4	8	14	ПК-4
4	Социально-психологические закономерности развития конфликта.	2	4	8	14	ПК-4
5	Экономические конфликты. Трудовые конфликты	2	4	8	14	ПК-4
6	Профилактика конфликта	2	4	7	13	ПК-4
7	Способы разрешения конфликтов. Правовые и экономические основы регламентации конфликтов	2	4	7	13	ПК-4

8	Управление конфликтами в государственной и муниципальной службе	2	2	8	12	ПК-4
	Реферат			9	9	ПК-4
	Подготовка к экзамену			27	27	ПК-4
	Итого	16	30	98	144	

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

### 3.1. Содержание отдельных разделов и тем

*Тема 1. Анализ структурных элементов конфликта. Источники, объект и причины конфликта.*

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. 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. 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. 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.

### *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.*

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. Управление конфликтами в государственной и муниципальной службе.*

Понятие «управление конфликтами в государственной и муниципальной службе». Значение управления конфликтами в государственной и муниципальной службе. Типичные ситуации, требующие управления конфликтами в государственной и муниципальной службе.

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

##### 4.1. Список основной литературы

- ✓1. Дмитриев, А. В. Конфликтология: учебник / А. В. Дмитриев. - 4-е изд., перераб. - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2021. - 336 с. (ЭБС «Инфра-М»)
- ✓2. 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»)
- ✓3. Козырев, Г. И. Конфликтология: учебник / Г. И. Козырев. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. - 289 с. (ЭБС «Инфра-М»)

##### 4.2. Список дополнительной литературы

- ✓1. Ряжева, Ю. И. Организационное поведение: учебное пособие / Ю. И. Ряжева, О. В. Семенова. - Самара: Самарский университет, 2021. - 96 с. (ЭБС «Лань»).
- ✓2. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе: учебник для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - 2-е изд., стер. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 282 с. (ЭБС «Инфра-М»)
- ✓4. 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»)

##### 4.3. 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.	Журнал Управление персоналом	<a href="http://www.top-personal.ru/magazines.html">http://www.top-personal.ru/magazines.html</a>
3.	HR-Portal. Сообщество и публикации	<a href="http://hr-portal.ru/rubric/kdp">http://hr-portal.ru/rubric/kdp</a>
4.	Официальный сайт Новосибирского государственного аграрного университета	<a href="http://nsau.edu.ru/">http://nsau.edu.ru/</a>
5.	Федеральный образовательный портал – Экономика. Социология. Менеджмент	<a href="http://ecsocman.hse.ru">http://ecsocman.hse.ru</a>

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

1. Методические рекомендации по выполнению контрольных работ и рефератов / Новосиб. гос. аграр. ун-т; Фак. ЭиУ; сост.: И.Э. Толстова, О.С. Ковалева, О.Г. Антошкина. – Новосибирск, 2021.

2. Управление конфликтами в организации: методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы студентов / Новосиб. гос. аграр. ун-т; Фак. ЭиУ; сост. Г.А. Рехтина. – Новосибирск, 2021.

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

Таблица 4. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

№ п/п	Наименование	Тип лицензии или правообладатель
1.	MS Windows 2010	Microsoft
2.	MS Office Prof 2007, MS Office Prof 2019 (Word, Excel, PowerPoint)	Microsoft
3.	Браузер Google Chrome	Свободно распространяемая
4.	СПС Консультант Плюс	094/rdd

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

№ п/п	Тип	Наименование	Примечание
1.	Презентация	Вводная лекция	16 слайдов
2.	Презентация	Тема. Динамика развития конфликта	18 слайдов
3.	Презентация	Тема. Функции конфликта	8 слайдов
4.	Презентация	Тема. Профилактика конфликта	12 слайдов

#### **5. Описание материально-технической базы**

Таблица 6. Перечень используемых помещений

№ аудитории	Тип аудитории	Перечень оборудования
А-4	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.	Видеопроектор, проекционный экран, мини-ПК стационарный в комплекте, аудио усиливающая система, микрофон, сенсорный экран, веб-камера, доска маркерная, учебная мебель, учебно-наглядные пособия.
НК-410	Учебная аудитория для занятий семинарского типа, проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.	Учебная доска, видеопроектор, ноутбук переносной, проекционный экран, учебная мебель.

## **6. Порядок аттестации студентов по дисциплине**

Для аттестации студентов по дисциплине используется традиционная система контроля и оценки успеваемости обучающихся.

Форма аттестации – экзамен.

## 7. Согласование рабочей программы

Соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол от «29» 09 2022 № 7

Рабочая программа обсуждена и утверждена

на заседании кафедры

протокол от «22» 09 2022 № 2

Заведующий кафедрой

(должность)



подпись

И.Э. Толстова

ФИО

Председатель учебно-методического  
совета (комиссии)

(должность)



подпись

О.Г. Антошкина

ФИО

Рабочая программа обсуждена и соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол от «  »    20   №   

Изменений не требуется/изменения внесены в раздел(-ы): \_\_\_\_\_  
нужное подчеркнуть

Председатель учебно-методического  
совета (комиссии)

(должность)

подпись

ФИО

Рабочая программа обсуждена и соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол от «  »    20   №   

Изменений не требуется/изменения внесены в раздел(-ы): \_\_\_\_\_  
нужное подчеркнуть

Председатель учебно-методического  
совета (комиссии)

(должность)

подпись

ФИО