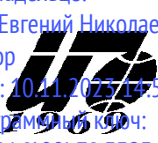


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.01.2023 14:56:29
Уникальный программный ключ:
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



**Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»**

Факультет менеджмента туризма
Кафедра педагогики и психологии

Принято Ученым Советом
29 июня 2023 г.
Протокол № 02-06-03

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
В.Ю. Питюков
28 июня 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Технологии управления конфликтами»**

по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент
Профиль: Психология менеджмента
квалификация (степень) выпускника – магистр
Б1.В.03

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры
19 июня 2023 г., протокол № 10

Разработчик: Писаревский К.Л.,
ст.преподаватель

Химки
2023 г.

Рабочая программа дисциплины «Технологии управления конфликтами» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО), обязательными при реализации основных профессиональных образовательных программ магистратуры по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент» образовательными учреждениями высшего образования на территории Российской Федерации, имеющими государственную аккредитацию.

Рабочая программа составлена на основе основной профессиональной образовательной программы и предназначена для обучающихся по направлению 38.04.02 «Менеджмент» в качестве дисциплины, вариативной части.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Педагогика и психологии.

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины – раскрытие основных вопросов по технологиям управления конфликтами.

Задачи дисциплины.

1. **Предметные задачи:** формирование тезауруса данной дисциплины и понимание его границ (на стыке с такими дисциплинами как психология, психология общения, конфликтология); знание основных подходов к теориям конфликта; владение методами оценки и урегулирования конфликтов.
2. **Воспитательные задачи** – предполагают наличие знаний и навыков в области разрешения конфликтных ситуаций в коммуникации
3. **Развивающие задачи** — предполагают при изучении психологии межличностного конфликта. Изучение специфики конфликта, особенности ее развития и проявления в социальной среде, а также управление конфликтными ситуациями.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержанием дисциплины:

Индекс компетенции	Название компетенции	Планируемые результаты обучения (в результате обучения обучающийся должен)		
		знать	уметь	владеть
ПК-1;	Способность разрабатывать и использовать инновационные психологические технологии для решения новых задач в различных областях бизнеса и предпринимательства	<ul style="list-style-type: none">• общую характеристику труда и его роли в формировании личности,• основные вопросы теории трудовой деятельности, динамику развития субъекта труда,	<ul style="list-style-type: none">• организовать лекционно-просветительскую работу по подготовке молодежи к трудовой жизни	навыками диагностической и коррекционной работы с трудовым коллективом и его отдельными членами
ПК-2	Способность создавать диагностические методики для психологической экспертизы эффективности реализации инновационной деятельности в различных сферах бизнеса и предпринимательства	теоретические основы создания диагностических методик для психологической экспертизы; основные вопросы повышения эффективности инновационной деятельности в сферах бизнеса и предпринимательства	разрабатывать диагностические методики для психологической экспертизы; определять пути повышения эффективности инновационной деятельности в сферах бизнеса и предпринимательства	технологиями работы с диагностическими методиками; методами повышения эффективности инновационной деятельности в сферах бизнеса и предпринимательства

Индекс компетенции	Название компетенции	Планируемые результаты обучения (в результате обучения обучающийся должен)		
		знать	уметь	владеть
		ва		

3. Местодисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части. Дисциплины, предшествующие данной дисциплине, отсутствуют

Дисциплины, сопутствующие данной дисциплине: производственная практика, педагогическая практика. Последующими дисциплинами являются: преддипломная; подготовка к процедуре защиты ВКР.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

4.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		6	
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	36	36	
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	24	24	
занятия семинарского типа (ЗСТ):	8	8	
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	
практические занятия (ЗСТ ПР)	-	-	
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2	
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	-	-	
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2	
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе	108	108	
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	90	90	
СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	18	18	
Общая трудоемкость дисциплины: часы	144	144	
зачетные единицы	3	3	

4.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		6	
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	24	24	
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	12	12	
занятия семинарского типа (ЗСТ):	8	8	

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		6	
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	
практические занятия (ЗСТ ПР)	-	-	
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2	
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	-	-	
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2	
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе	120	120	
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	90	90	
СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	30	30	
Общая трудоемкость дисциплины: часы	144	144	
зачетные единицы	3	3	

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Разделы дисциплины и наименование тем	Содержание тем
1	Раздел 1. Характеристика конфликта как социального феномена.	<i>Тема 1.1. Сущность конфликта и его структура. Тема 1.2. Определение основных структурных элементов конфликта. Тема 1.3 Теории механизмов возникновения конфликтов.</i>
2	Раздел 2. Виды конфликтов. Межличностные и внутриличностные конфликты.	<i>Тема 2.1. Понятие межличностного конфликта Тема 2.2. Понятие групповых конфликтов Тема 2.3. Понятие внутриличностного конфликта.</i>
3	Раздел 3. Технологии управления конфликтами.	<i>Тема 3.1 Содержание управления конфликтами. Тема 3.2. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Тема 3.3. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте.</i>
4	Раздел 4. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	<i>Тема 4.1. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание. Тема 4.2. Технологии рационального поведения в конфликте. Тема 4.3. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. Тема 4.4. Технологии стратегий и тактик в</i>

		<i>переговорном процессе.</i>
--	--	-------------------------------

6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя: занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием, представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды работы	Формы контроля
1	Характеристика конфликта как социального феномена.	Изучение литературы по теме. Подготовка сообщения или реферата Подготовка к лекции-диспуту	Опрос Заслушивание и обсуждение сообщений Оценка участия в лекции-диспуте
2	Виды конфликтов. Межличностные и внутриличностные конфликты.	Изучение литературы по теме. Подготовка сообщения или реферата Подготовка к промежуточному тестированию	Опрос Заслушивание и обсуждение сообщений Проверка тестов
3	Технологии управления конфликтами.	Изучение литературы по теме. Подготовка сообщения или реферата	Опрос Заслушивание и обсуждение сообщений
4	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	Изучение литературы по теме. Подготовка сообщения или реферата	Опрос Заслушивание и обсуждение сообщений

		Подготовка к лекции-диспуту	Оценка участия в лекции-диспуте
--	--	-----------------------------	---------------------------------

6.2. Самостоятельная работа обучающихся

Творческие задания предусмотрены по следующим направлениям:

1. Понятие конфликта.
2. Теории возникновения конфликтов
3. Основные виды конфликтов.
4. Внутриличностный конфликт его основные особенности.
5. Особенности разрешения межличностных конфликтов.
6. Особенности разрешения внутриличностных конфликтов.
7. Техники эффективного общения.
8. Конфликтологическая компетентность

Темы для эссе и других видов самостоятельной работы

Подготовка рефератов

Реферат – это краткое изложение в письменном виде содержания книги, научной работы, результатов изучения научной проблемы; доклад на определенную тему, включающий обзор соответствующей научной литературы.

Цель написания реферата – осмысленное систематическое изложение крупной научной проблемы, темы, приобретение навыка «сжатия» информации, выделения в теме главного, а также освоение приемов работы с научной и учебной литературой, приобретение практики правильного оформления текстов научно-информационного характера.

Рекомендуемый объем реферата – 8-10 страниц (за исключением библиографического списка литературы).

1. Характеристика конфликта.
2. Роль и мест переговоров в процессе регулирования конфликта.
3. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда.
4. Межличностные конфликты в организации: сущность и причины.
5. Классификация и причины межгрупповых конфликтов.
6. Классификация социальных конфликтов и их характеристика.
7. Функции конфликтов в организации.
8. Конфликты в сфере управления: типы и способы разрешения.
9. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
10. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.
11. Характеристика методов изучения конфликта.
12. Основные источники конфликтов, их характеристика.
13. Стратегии реагирования человека на возникновение конфликта.
14. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.
15. Профилактика и предупреждение конфликтов.
16. Техника контроля и управления конфликтной ситуацией.
17. Деструктивное поведение в конфликте.
18. Пиррова победа в конфликтах различного характера.
19. Чувства и эмоции в конфликте.
20. Техника посреднической деятельности в конфликте.
21. Особенности общения с конфликтными людьми.
22. Характеристика стадий конфликта.
23. Модели конструктивного поведения в конфликте.

Критерии оценки рефератов по основам психологического анализа деятельности

8-10 баллов	6-7 баллов	4-5 баллов	1-3 балла	0 баллов
Работа основана на добросовестной проработке нескольких источников или рекомендованной литературы.	Работа выполнена серьезно, основательно, но не все получилось.	Грамотный пересказ без признаков собственной мысли.	Работа списана или скачана из Интернета.	Работа не выполнена.

6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

1) работу с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций;

2) изучение учебной и научной литературы;

3) поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;

4) выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;

5) подготовку к практическим занятиям;

6) подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение учебного материала по дисциплине.

Примерные нормы времени на выполнение внеаудиторной самостоятельной работы приведены в следующей таблице:

Вид самостоятельной работы	Единица измерения	Норма времени, час.
1. Изучение первоисточников по дисциплине:		
– составление плана	1 п.л.	0,9–1,0
– составление конспекта	1 п.л.	1,5–2,0
2. Проработка:		
– конспект лекций	1 лекция	0,5–1,0
– учебников, учебных обязательной литературы и пособий		

Вид самостоятельной работы	Единица измерения	Норма времени, час.
–материализуется на лекциях	1 п.л.	0,9–1,0
–материал не излагается на лекциях	1 п.л.	1,5–2,0
–специальной методической литературы	1 п.л.	15–20
3. Подготовка:		
– к семинарским занятиям в традиционной форме	1 занятие	2–2,5
–к занятиям в интерактивной форме	1 занятие	1–2
4. Подготовка презентации к выступлению	1 занятие	2–2,5
5. Написание реферата, эссе	1 реферат	15–20
6. Работа с тестовыми заданиями		
– домашняя подготовка как контрольной работы в форме тестирования	1 контрольная работа	2,0-3,0
– выполнение контрольных тестовых заданий в аудитории	1 контрольная работа	45 мин.
4. Подготовка выступлений		
–на студенческих конференциях	1 п.л.	10-15
–для конкурсов студенческих работ	1 п.л.	10-15
7. Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине		3-5

Важнейшим условием успешного освоения материала является планомерная работа обучающегося. Поэтому начинать подготовку к зачету по дисциплине «Технологии управления конфликтами» необходимо с начала.

Для успешной сдачи зачета магистрам рекомендуется соблюдать следующие правила:

- подготовка к итоговой аттестации должна быть системной в течение всего семестра;
- наиболее интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до аттестации: необходимо распределить вопросы таким образом, чтобы успеть выучить или повторить их полностью до начала сессии;
- за 2-3 дня рекомендуется повторить все вопросы. Накануне аттестации рекомендуется повторить весь курс в целом, чтобы систематизировать материал, а также доучить некоторые вопросы (как показывает опыт, именно этого дня обычно не хватает для полного повторения курса).

7. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств оформлен в форме приложения к рабочей программе дисциплины в соответствии с Методическими рекомендациями по разработке фонда оценочных средств дисциплины и является ее частью.

Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

7.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология: учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. Ф. И. Шаркова; а. н. Российская. – 3-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2021. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621690>
2. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности: уч.пос./ Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2019. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528>

Дополнительная:

1. Ветрова, Е. А. Трудовая конфликтология: уч.-мет. пос./ Е. А. Ветрова, Е. Е. Кабанова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500389>
2. Магомедова, П. К. Конфликтология: уч. пос. П. К. Магомедова, Р. Р. Алиева, Ш. И. Булуева. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428>

9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных

1. Государственная автоматизированная информационная система «Управление» (ГАС «Управление») - <http://gasu.gov.ru/>
2. Информационная база национальной ассоциации управления проектами - <https://www.sovnet.ru/>
3. Официальный интернет-портал правовой информации - <http://www.pravo.gov.ru/>
4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» (ФГИС НЭБ) - <https://rusneb.ru/>
5. Официальный сайт Министерства экономического развития - <https://www.economy.gov.ru;>
6. Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС) - <https://www.fedstat.ru/>
7. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <https://rosstat.gov.ru;>
8. Портал открытых данных Российской Федерации - <http://data.gov.ru/>
9. Национальные проекты - <https://национальныепроекты.рф/projects/turizm>
10. Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) - <https://www.rospotrebnadzor.ru;>
11. АИС «Платформа открытых данных» - <https://opendata.mkrf.ru/>
12. Электронная библиотечная система Деловые средства массовой информации - Polpred.com
13. Global Advanced Research Journals - Международная реферативная база данных научных изданий - <https://garj.org/>

14. Единая государственная информационная система социального обеспечения (ЕГИССО) - egisso.ru
15. Электронно-библиотечная система Издательства Лань. ЭБС «Лань»
16. Портал психологических новостей PsyPRESS.ru : <https://psypress.ru/>
17. Институт психологии Российской Академии Наук: http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut_p.html.
18. Портал психологических изданий PsyJournal.ru Открытый портал информационных ресурсов (научных статей, сборников работ и монографий по различным направлениям психологии) <http://psyjournals.ru/>
19. Сайт научного журнала «Методология и история психологии» Открытый портал информационных ресурсов (научных статей и монографий) по истории и методологии психологии. <http://mhp-journal.ru/rus/News>
20. Сайт научного журнал «Психологические исследования» Междисциплинарный научный психологический журнал, публикующий оригинальные статьи по различным отраслям психологии и смежных наук. Сайт функционирует как открытый информационный портал. <http://psystudy.ru>
21. Сайт Профессиональной Психотерапевтической Лиги <http://www.oppl.ru/>
22. Сайт Российского психологического общества rpo.ru

9.2. Обновляемые информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

11. Электронные образовательные ресурсы

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. ЭБС «Юрайт»;
3. Корпоративная информационная система «КИС».
4. Электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации - eLIBRARY.RU
5. Электронная библиотека - <https://grebennikon.ru/journal.php> -
6. Научная электронная библиотека нового поколения КиберЛенинка <https://cyberleninka.ru>
7. Цифровой образовательный ресурс - <https://www.iprbookshop.ru/>

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием (специализированной мебелью- посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкаф, учебная доска, стенд) и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер)».

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС РМАТ.

РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).