

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»



УТВЕРЖДАЮ

Ректор КузГТУ

Яковлев А.Н.

29.08.2022г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Управление конфликтами

(наименование дисциплины (модуля))

**Дополнительная профессиональная программа
программа профессиональной переподготовки
Менеджмент В**

(наименование дополнительной профессиональной программы)

Форма(ы) обучения очно-заочная

Рабочую программу дисциплины (модуля) составили:

Руководитель направления дистанционных образовательных программ департамента методологии и развития образовательной деятельности обособленного подразделения «Мастерская управления «Сенеж» АНО «Россия – страна возможностей»

(должность, структурное подразделение)

(подпись)

Снигирева Т.А.

(ФИО)

Рабочая программа дисциплины(модуля) обсуждена на заседании *методической комиссии дополнительного профессионального образования*

Протокол № 1 от 29.08.2022

Руководитель структурного подразделения



(подпись)

Т.Г. Королёва

1. Объем дисциплины (модуля) с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с педагогическим работником (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 28 академических часов.

Виды учебных занятий	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Контактная работа по видам учебных занятий, в т.ч.			14
<i>электронное обучение, дистанционные образовательные технологии</i>			<i>14</i>
Самостоятельная работа, в т.ч.			14
<i>электронное обучение, дистанционные образовательные технологии</i>			<i>4</i>
Форма промежуточной аттестации	зачет		

2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по разделам (темам)

Тематика	Контактная работа	Самостоятельная работа	из гр. 2 и гр. 3 активные методы обучения
1	2	3	4
Организационная культура в современном менеджменте. Основные понятия, структура, система управления. Современные деловые коммуникации и этика.	2	2	2 лекция визуализация
Организационный конфликт, анализ причин конфликтов в организации, стратегии выхода из конфликтов. Современные техники и кейсы преодоления и разрешения конфликтов.	4	4	2 кейс-метод
Стратегии ведения деловых переговоров. Нейро-лингвистическое программирование, физиогномика.	4	4	2 тренинг
Физиология организационного стресса. Система стресс-менеджмента. Техники формирования антистрессового поведения. Цифровые методы анализа стресса.	4	4	1 лекция визуализация 1 кейс-метод
Итого	14	14	8

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования профессиональных компетенций в результате освоения дополнительной профессиональной программы

ПК-1	Способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями
ПК-4	Способность использовать качественные и количественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по их применению
ПК-5	Владение методами экономического и стратегического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде
СК-1	Способность к выстраиванию каналов коммуникаций в различных условиях
СК-2	Способность решать задачи целеполагания с учетом особенностей коллектива и принятого стиля руководства

Индикаторы достижения компетенции

№	Состав промежут. аттестации	Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции			Уровень
			Знает	Умеет	Имеет опыт и (или) навык и (или) владеет	
1.	Кейс	ПК-1	структуру конфликта; понятие и виды стресса, систему стресс-менеджмента	находить альтернативные технологии урегулирования конфликта и поддержания мира	методами профилактики и преодоления конфликтов	Высокий Средний
2.	Кейс	ПК-4			цифровыми методами анализа стресса	Высокий Средний
3.	Кейс	ПК-5	о специфике применения стратегий управления конфликтами в различных практических профессиональных ситуациях		диагностировать конфликт исследовать конфликт	Высокий Средний
4.	Кейс	СК-1	стратегии ведения деловых переговоров и профилактики конфликтов	применять методики управления организационными конфликтами и стрессами в конкретных практических задачах и ситуациях	методами деловой коммуникаций и развития организационной культуры	Высокий Средний
5.	Кейс	СК-2	понятие, сущность и динамику организационного конфликта	применять альтернативные способы разрешения конфликтов, в том числе технологию медиации	техникой формирования антистрессового поведения	Высокий Средний

Высокий уровень – компетенция сформирована, рекомендованные оценки: *отлично, хорошо.*
Средний уровень – компетенция сформирована, рекомендованные оценки: *удовлетворительно.*
Низкий уровень – компетенция не сформирована, оценивается *неудовлетворительно*

4. Оценочные средства, используемые для проведения процедуры промежуточной аттестации обучающихся.

Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине состоит из кейсов, направленных на установление уровня сформированности результатов обучения (компетенций).

Кейсы выполняются в системе Moodle ЭИОС КузГТУ.

Количество кейсов - 1 ед.

Время выполнения – 1 академический час.

Обучающийся представляет решение кейса с применением средств визуализации и отвечают на дискуссионные вопросы группы обучающихся

Решение кейса включает:

1. анализ ситуации;
2. использованные для анализа методы;
3. методы профилактики анализируемого конфликта;
4. способы решения анализируемого конфликта и поддержания мира.

Полный комплект оценочных материалов, используемый при проведении процедуры промежуточной аттестации обучающихся, размещён в электронной информационной среде КузГТУ.

Доступ к оценочным материалам обучающимся предоставляет педагогический работник в авторизованном доступе перед началом процедуры промежуточной аттестации.

4.1. Примеры оценочных материалов с указанием шкалы оценивания.

Case № 1. Начальнику жалуется работница. По ее словам, работающая рядом с ней сотрудница унижает ее человеческое достоинство. При разборе жалобы выяснилось, что та высказывает ей претензии по поводу многочисленных, часто повторяющихся ошибок в работе. По поводу корректности замечаний спорящие во мнениях разошлись: обиженная настаивала, что коллега ее унижает, на что та ответила: «Я говорю нормально, но сколько раз можно повторять одно и то же?!».

Case № 2. В бригаде работают несколько человек, выполняя одинаковую работу. Но один из членов бригады работает качественнее и проявляет большую активность, тем самым обеспечивает лучший результат работы всей бригады. Начальник, видя это, дает этому работнику большую премию, чем остальным. Получив зарплату, все возмутились, почему им заплатили меньше, чем тому, которого они тут же обвинили в подхалимаже.

Case № 11. Старший по должности сотрудник дает Ольге срочное задание, которое та немедленно принимается выполнять. Вскоре другой сотрудник, занимающий аналогичную должность, принес Ольге задание, тоже срочное. Женщина объясняет, что уже выполняет срочную работу и не может сию минуту взяться за новое задание. Он настаивает, Ольга отказывает. Он идет жаловаться на сотрудницу начальнику, но того нет. Он возвращается и принимается кричать, настаивая на своем. Ольга расстраивается и делает много ошибок в работе, за что получает взыскание. Такая ситуация время от времени повторяется. Руководитель, когда он на месте, решает, какое задание делать раньше. Но когда его нет, случаются похожие конфликты и Ольга всегда оказывается крайней.

4.2. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации

Критерий	Неявка на промежуточную аттестацию без уважительной причины или подготовлено и представлено	Подготовлено и представлено решение, аргументированы затруднено без наводящих вопросов.	Подготовлено и представлено решение, аргументированное решение неполное. Полные и	Подготовлено и представлено аргументированное решение, полные и развернутые ответы на
----------	---------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

	неаргументированное решение	Неполные ответы на дискуссионные вопросы	развернутые ответы на дискуссионные вопросы	дискуссионные вопросы
Оценка	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	компетенции не сформированы	компетенции сформированы		
	не зачтено	зачтено		

5. Методические материалы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)

5.1. Перечень основной литературы

1. Горчакова, Е. Б. Конфликтология: психологический практикум : учебное пособие / Е. Б. Горчакова. — Владивосток : ВГУЭС, 2019. — 132 с. — ISBN 978-5-9736-0561-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/161438> (дата обращения: 15.08.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Нагайцев, В. В. Юридическая конфликтология.: учебное пособие для вузов / Нагайцев В. В., Оболянский Г. В.. – Москва : Юрайт, 2021. – 139 с. – ISBN 978-5-534-12842-0. – URL: <https://urait.ru/book/yuridicheskaya-konfliktologiya-476686> (дата обращения: 15.08.2022). – Текст : электронный.

3. Сирота, Н. М. Политическая конфликтология: учебное пособие для вузов / Сирота Н. М.. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 121 с. – ISBN 978-5-534-07245-7. – URL: <https://urait.ru/book/politicheskaya-konfliktologiya-453497> (дата обращения: 15.08.2022). – Текст : электронный.

4. Иванов, А. А. Негативистская конфликтология / А. А. Иванов, В. М. Воронов. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 301 с. – ISBN 9785976520769. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=482406 (дата обращения: 15.08.2022). – Текст : электронный.

5. Никонова, С. Б. Конфликтология духовной сферы.: учебное пособие для вузов / Никонова С. Б., Сидоров А. М., Успенская А. В. ; Под ред. Никоновой С.Б.. – Москва : Юрайт, 2019. – 318 с. – ISBN 978-5-534-10448-6. – URL: <https://urait.ru/book/konfliktologiya-duhovnoy-sfery-430033> (дата обращения: 15.08.2022). – Текст : электронный.

6. Ветрова, Е. А. Трудовая конфликтология / Е. А. Ветрова, Е. Е. Кабанова. – Москва, Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 188 с. – ISBN 9785447599904. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=500389 (дата обращения: 15.08.2022). – Текст : электронный.

7. Ветрова, Е. А. Экономическая конфликтология / Е. А. Ветрова, Е. Е. Кабанова. – Москва, Берлин : Директ-Медиа, 2018. – 356 с. – ISBN 9785447597351. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=493968 (дата обращения: 15.08.2022). – Текст : электронный.

5.2. Методические материалы для организации самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

Самостоятельная работа обучающегося заключается в ознакомлении с содержанием рабочей программы по дисциплине, планируемыми результатами обучения по дисциплине, учебно-методическими материалами, указанными в настоящей рабочей программе.

Обучающийся обязан добросовестно осваивать образовательную программу, в том числе посещать предусмотренные учебным планом учебные занятия, осуществлять

самостоятельную подготовку к занятиям, выполнять задания, данные педагогическими работниками в период обучения по дисциплине.

При подготовке к учебным занятиям обучающийся обязан освоить теоретический материал в соответствии с тематикой, установленной в настоящей рабочей программе дисциплины.

Вопросы, возникающие в период выполнения самостоятельной работы по дисциплине, обучающийся вправе обсудить с педагогическим работником, в том числе в форме синхронного и асинхронного взаимодействия в электронной информационной образовательной среде КузГТУ и (или) с использованием ресурсов корпоративной электронной почты КузГТУ.

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

6.1. Электронно-библиотечные и справочные системы, электронные справочники

- «Университетская библиотека онлайн»
- «Лань»
- «Юрайт»
- НТБ КузГТУ
- «Znanium»
- «Информо»
- справочно-правовая система «Гарант»
- справочно-правовая система «Консультант плюс»

6.2. Перечень методов, средств обучения и образовательных технологий

- Кейс-технологии
- Технология деловой игры
- Информационные технологии в соответствующих отраслях для решения профессиональных задач
- Сквозные цифровые технологии востребованные в соответствующих отраслях для решения профессиональных задач
- Технологии проблемного обучения
- Технологии проектного обучения
- Технологии искусственного интеллекта
- Практико – ориентированные технологии
- Электронное обучение, дистанционные образовательные технологии.

6.3. Программное обеспечение:

CASE-технологии

Технологии анализа данных и язык R, Radiant и SOL

- Data science
- Браузеры Яндекс, Safari, Chrome, Mozilla и др.
- Яндекс Аудитория,
- Яндекс. Метрика
- Яндекс. Директ
- Яндекс. Диск
- Яндекс. Документы
- Яндекс. Почта
- Mentimeter
- Moodle

- «Фабрика кроссвордов»
- средства, технологии планирования и управления с помощью электронных таблиц;
- электронная почта и телекоммуникационные средства;
- математическое и компьютерное моделирование;
- экспертные и интеллектуальные системы;
- корпоративная электронная почта и телекоммуникационные средства;
- гипертекстовые технологии и WWW-технологии.

6.4. *Цифровые платформы*

- Miro

6.5. *Собственные цифровые платформы*

ЭИОС КузГТУ (<https://el.kuzstu.ru/login/index.php> , <https://library.kuzstu.ru/> , <https://portal.kuzstu.ru/>)

6.6. *Интернет ресурсы*

1. <http://statsoft.ru> - программный пакет для статистического анализа, реализующий функции анализа данных, управления данными, добычи данных, визуализации данных с привлечением статистических методов;

2. <https://myoffice.ru/education/> - полный комплект редакторов текстовых документов и электронных таблиц, а также инструментарий для работы с графическими презентациями.

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

7.1. *Минимальные технические требования к оборудованию и каналам связи участников образовательных отношений*

– **Персональный компьютер**

Платформа (Операционная система): Windows 7, MacOS 10.9 Mavericks, Linux. Pentium 4.1 GHz (либо аналог), RAM 512 Mb, HDD 250 Mb, Клавиатура, Мышка, Широкополосный доступ, Разрешение экрана не менее 800x600.

Наличие интернет-браузера: Chrome 37.0, Firefox 38.0, Opera 10.53, Apple Safari.

Видеокамера, динамики (наушники), микрофон.

– **Мобильное устройство:**

Любое мобильное устройство имеющее доступ в интернет, с установленным браузером.

Наличие видеокамеры, динамиков (наушников) и микрофона обязательно.

8. **Иные сведения и (или) материалы**

При осуществлении образовательного процесса применяются следующие образовательные технологии:

- традиционная с использованием современных технических средств;
- электронное обучение, дистанционные образовательные технологии;
- модульная;
- интерактивная.

Организация и проведение учебных занятий осуществляется с использованием электронных мультимедийных средств.

В процессе проведения учебных занятий в контактной работе используется диалоговая форма чтения лекций с постановкой и решением проблемных задач, обсуждением дискуссионных моментов.

Самостоятельная работа включает повторение теоретического материала и закрепление его при решении конкретных задач.