

МИНОБРНАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Институт экономики и менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

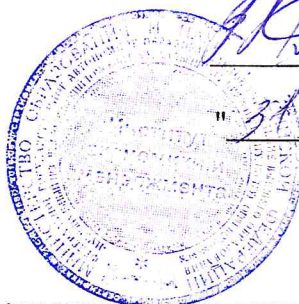
Директор ИЭМ



В.В.Дёмин

" 31 " мая

2017 г.



Рабочая программа дисциплины

Управление конфликтами в организации

Направление подготовки

38.03.03 Управление персоналом
(уровень бакалавриата)

Профиль подготовки

Управление персоналом организации в экономике знаний

Форма обучения

Очная

Томск–2017

1. Код и наименование дисциплины

В 1.13 Управление конфликтами в организации.

2. Год/годы и семестр/семестры обучения

Курс изучается на четвертом году обучения, в первом семестре

Курс относится к вариативной части ООП

3. Входные требования для освоения дисциплины (модуля), предварительные условия.

Для успешного освоения программы курса необходимо предварительное изучение дисциплин: «Социальная психология», «Организационное поведение», «Управление человеческими ресурсами», знание этических и психологических норм организации коллективной деятельности, знание специфики управления коллективной деятельностью в зависимости от уровня развития организации, умение осуществлять контроль и мониторинг факторов реализации коллективной деятельности.

4. Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы, 108 часа (ов), из которых 44 часа (ов) составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (20 часа (ов) – занятия лекционного типа, 24 - практические занятия), 64 часа (ов) составляет самостоятельная работа обучающегося.

5. Формат обучения – очный

6. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень (этап) освоения)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
ПК-17 I уровень – знание основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных стандартов в области управления персоналом, умением составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня (карты компетенций, должностные инструкции, положения о подразделениях)	З (ПК-17) I Знать: технологии продуктивного разрешения противоречий и конфликтов при разработке и внедрении профессиональных, в том числе корпоративных стандартов в области управления персоналом. У (ПК-17) I Уметь: анализировать конфликтные ситуации, выработать стратегии по разрешению конфликтов, выбирать методы разрешения противоречий для достижения эффективности организации при распределении функциональных обязанностей. - В (ПК-17) I Владеть: структурными и коммуникативными методами разрешения организационных конфликтов

8. Содержание дисциплины (модуля) и структура учебных видов деятельности

Наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)		Самостоятельная работа (час.)
		лекции	семинары	
1. Типы и природа конфликтов в организации.	16	4	6	14
2. Подходы к управлению конфликтной ситуацией в организации.	16	6	6	14
3. Динамика и механизмы конфликта. Методы управления организационным конфликтом.	24	4	6	20
4. Коммуникативные стратегии разрешения конфликтов.	24	6	6	20
Итого	108	20	24	64

9. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) и методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю).

При подготовке к занятиям обучающимся доступны дополнительные электронные учебные пособия «Оценка эффективности образовательных программ», «Управление персоналом проекта», «Управление коммуникациями проекта», содержащие информацию по отдельным темам курса и практические задания. Также имеются пакет диагностических средств для анализа конфликтологической компетентности, кейсы на материалах проектной работы кафедры в организациях г. Томска.

При подготовке к семинарским и практическим занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой по теме, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, интернет-ресурсах. В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо освоить основные понятия, выполнить практические задания для их обсуждения на занятии. В ходе практического занятия студенту необходимо выполнить задания, выданные преподавателем, что зачитывается как текущая работа студента и оценивается по определенным критериям.

Тематика заданий для подготовки к дискуссиям:

Тема 1: Конфликт как психологический феномен, подходы к пониманию его природы в контексте проблемы безопасности организации.

1. Конфликт – опасное столкновение противоположных интересов или механизм саморегуляции?
2. Роль конфликтов в современной организации.
3. Особенности конфликтов "руководитель - подчиненный" (на примерах современных организаций).

Тема 2. Причины возникновения социального конфликта и источники конфликта в организации.

1. Критерии оценки эффективности управления конфликтом в организации.
2. Деструктивные конфликты в управленческом звене, в рабочих и проектных

группах.

3. Деструктивное лидерство (toxic leadership) в организации как источник конфликтов.
5. Моббинг.

Тема 4. Проблема безопасности в разных организационных культурах. Основные формы завершения конфликта, типичные для разных организационных культур и стадий развития организации.

1. Организационная культура как объект управления
2. Типологии организационных культур.

Тема 5. Коммуникативные технологии продуктивного разрешения конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Управление конфликтами с помощью третьей стороны.

1. Менеджмент различий в медиации.
2. Преимущества и целесообразность разных стратегий поведения в конфликте. Психологические и организационные ограничения для разрешения конфликта в стиле сотрудничества.
3. Развитие медиативной компетенции.
4. Продуктивное противостояние манипуляции и давлению.

Задание по самодиагностике:

Используя тест Томаса «Стратегии поведения в конфликте» и «НЛЮ» Братченко, определите свои ведущие стратегии.

Задание для исследовательской работы в организации (оргдиагностики):

1. Проведите опрос сотрудников по методике «Оценка стресса на уровне организации», «Моббинг» сформулируйте на основе полученных данных потенциальные источники конфликта.
2. Проведите опрос сотрудников по методике «Организационная культура» (см. прил.), сформулируйте на основе полученных данных ресурсы для разрешения конфликтов в организации.

Текущий контроль осуществляется посредством оценки подготовленных самостоятельно сообщений и докладов, практической и исследовательской работы по темам курса.

Темы для самостоятельного изучения:

1. Основные этические требования к специалисту по психологии безопасности в организации.
2. Критерии оценки эффективности образовательных программ в организации.
3. Деструктивные конфликты в управленческом звене, в рабочих и проектных группах.
4. Особенности внутрифирменной коммуникации в разных организационных культурах.
5. Медиация как психологическая практика, обеспечивающая продуктивное разрешение противоречий в организации.

10. Форма промежуточной аттестации и фонд оценочных средств:

Форма промежуточной аттестации – зачет. Итоговая оценка складывается из оценки за итоговый Тест (0,4), оценки за Реферат (0,2) и оценки за Проектную работу (оргдиагностика) (0,4).

Фонд оценочных средств представлен в приложении 1.

11. Ресурсное обеспечение:

11.1 Основная и дополнительная учебная литература

Основная литература:

1. Ротер М. Тойота Ката: лидерство, менеджмент и развитие сотрудников для достижения выдающихся результатов. - Санкт-Петербург: Питер, 2014 - 336 с. (1 экз. доступно)

2. Королев Л. М. Психология управления: учебное пособие : [для студентов вузов].- Москва : Дашков и К°, 2016 - 187 с. (1 экз. доступно)

Дополнительная:

1. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: учебное пособие. Юнити-Дана 2013 г. 175 с. (НБ ТГУ 1 экз. доступно)

2. Кабрин В. И. Креативное лидерство: транскультуральная перспектива // СПЖ. 2015. №58. (полный текст доступен в открытом доступе в elibrary)

3. Литвина С.А. Управление коммуникациями в проекте: учебно-методический комплекс. Томск: Томский государственный университет, 2011. – 1 CD-R. – 111 с. (НБ ТГУ Электронный ресурс

<http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Repository/vtls:000422243>)

4. Литвина С.А. Управление персоналом проекта: учебно-методический комплекс. Томск: Томский государственный университет, 2011. - 1 CD-ROM). – 178 с. (НБ ТГУ Электронный ресурс

<http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Repository/vtls:000422244>)

11.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. Ачапов А. Н. Основные направления совершенствования подготовки инновационно- ориентированных менеджеров в современных условиях развития экономики /А. Н. Ачапов Вестник Томского государственного университета. Экономика 2011 № 3. С. 89-94 <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Repository/vtls:000455032>

2. Литвина С.А. Управление конфликтами.// Эффективный менеджмент: Практикум Томск: Издательский Дом ТГУ, 2015. – с.143-163. (полный текст доступен http://www.rosmintrud.ru/ministry/programms/gossluzhba/5/6/Z_846_Effektivnyj_menedzhment.pdf)

3. Организационная психология. Электронный журнал. <https://orgpsyjournal.hse.ru/>

4. Робертс К. Менеджмент умер. Маркетинг умер. Стратегия умерла. http://www.chaskor.ru/article/menedzhment_umer_marketing_umer_strategiya_umerla_33691

5. "Toxic Leadership - How To Spot It And How To Avoid It". Strategies-for-managing-change.com. Retrieved 2011-08-06. <http://leadchange.com/toxic-leadership/>

6. Spaho K.: Organizational communication and conflict management. Management, Vol. 18, 2013, 1, pp. 103-118. <https://www.efst.hr/management/Vol18No1-2013/6-Spaho.pdf>

Электронные библиотечные системы, доступные в сети ТГУ

1. ЭБС Лань - <http://e.lanbook.com/>

2. ЭБС Консультант студента - <http://www.studentlibrary.ru/>
3. ЭБС Юрайт - <http://www.biblio-online.ru/>
4. ЭБС ZNANIUM.com (110 книг) - <http://znanium.com/catalog.php>.

11.3. Описание материально-технической базы

Для проведения занятий по дисциплине «Управление конфликтами» необходимы аудитории, оборудованные доской, желательно экраном и проекционным аппаратом, а также мобильной мебелью, которая позволяет обучающимся объединяться для работы в малые группы и создавать свободное пространство в аудитории для проведения деловых и ролевых игр.

12. Язык преподавания - русский

13.

Автор - Литвина С.А., канд. психол. наук, доцент каф ОП и УП ИЭМ ТГУ

Рецензент - Гулиус Н.С., канд. пед. наук, доцент каф ОП и УП ИЭМ ТГУ

Программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии ИЭМ от 30.05.2017 года, протокол № 6