

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»
Социологический факультет



**Рабочая программа дисциплины
Конфликты в сфере управления**

**Направление подготовки магистратуры
39.04.01- «Социология»**

**Профиль подготовки
«Социология конфликта»**

**Квалификация (степень)
Магистр**

**Форма обучения
очная**

**Саратов,
2021**

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Поликарпова Татьяна Владимировна		14.04.2021
Председатель НМК	Никифоров Ярослав Александрович		14.04.2021
Заведующий кафедрой	Бегинина Ирина Александровна		14.04.2021
Специалист Учебного управления	Седавкина Юлия Александровна		14.04.2021

1. Цели освоения дисциплины

Основной целью освоения дисциплины «Конфликты в сфере управления» является формирование у студентов знаний о сущности социального конфликта, о сфере управления, как специфической среды конфликтного взаимодействия; понимания власти, как субъекта системы управления человеческой деятельностью; процессов, ведущих к противостоянию в организациях и органах власти; причин и форм проявления конфликтов в сфере управления; представлений о мерах по его предупреждению, путях и средствах его урегулирования; о способах управления конфликтом.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Конфликты в сфере управления» относится к дисциплинам по выбору (Б1.В. ДВ.05.01) части, формируемой участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана ООП по направлению 39.04.01 «Социология», профилю «Социология конфликта». Изучение данной дисциплины запланировано в 1 семестре.

Учебная дисциплина «Конфликты в сфере управления» логически взаимосвязана с другими дисциплинами («Социология конфликта», «Трудовые конфликты», «Технологии урегулирования конфликтов» и др.).

Знания, умения и навыки, сформированные в рамках дисциплины, будут способствовать активизации учебно-познавательной, организационно-управленческой, научно-исследовательской и социально-общественной деятельности выпускников, формированию у студентов конфликтологической компетентности, позволяющей в дальнейшем осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм взаимодействия в сфере управления и перевода социально-негативных конфликтов в социально-позитивное русло.

3. Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.	1.1_М.УК-1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними. 1.2_М.УК-1. Осуществляет поиск алгоритмов решения поставленной проблемной ситуации на основе доступных источников информации. Определяет в рамках выбранного алгоритма вопросы (задачи), подлежащие дальнейшей детальной разработке. Предлагает способы их решения. 1.3_М.УК-1. Разрабатывает стратегию достижения поставленной цели как последовательность шагов, предвидя результат каждого из них и оценивая их влияние на внешнее окружение планируемой деятельности и на взаимоотношения участников	Знать: основные методы сбора, анализа и синтеза информации в практике академической и управленческой деятельности Уметь: выделять социальные проблемы, социальные противоречия и проблемные ситуации; описывать, классифицировать, обобщать, интерпретировать, оценивать социальные явления и процессы Владеть: навыками социального анализа и прогнозирования в процессе решения исследовательских и управленческих задач

	этой деятельности	
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.	5.1_М.УК-5. Адекватно объясняет особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними, опираясь на знание причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей. 5.2_М.УК-5. Использует навыки создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении 5.3_М.УК-5. Учитывает особенности разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия.	Знать: социальные стратегии, учитывающие общепринятые этические нормативы, их особенности и способы реализации при решении профессиональных задач Уметь: Создать объективные условия, препятствующие возникновению конфликтных ситуаций на основе переоценки ценностей, обусловленных новыми взаимоотношениями, расстановкой сил и осознанием реальной ситуации. Владеть: Коммуникативными технологиями урегулирования конфликта - организацией и обеспечением эффективного общения между субъектами и их сторонниками.
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки.	6.1_М.УК-6.1. Находит, обобщает и творчески использует имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития. 6.2_М.УК-6.1. Самостоятельно выявляет мотивы и стимулы для саморазвития, определяя реалистические цели профессионального роста. 6.3_М.УК-6.1. Планирует профессиональную траекторию с учетом профессиональных особенностей, а также других видов деятельности и требований рынка труда. 6.4_М.УК-6.1. Действует в условиях неопределенности, корректируя планы и шаги по их реализации с учетом имеющихся ресурсов.	Знать: содержание процесса профессионального и социального развития, его особенности и способы реализации при решении профессиональных и социальных задач, исходя из требований современного общества Уметь: формулировать цели личностного, социального и профессионального развития и условия их достижения, исходя из тенденций развития социальной структуры, социальных институтов и процессов Владеть: способами выявления и оценки лично и профессионально значимых социальных целей, и путей, и их достижения, критического анализа и оценки результатов деятельности по решению исследовательских и практических задач.
ПК-1 Способен самостоятельно формулировать цели, ставить и решать конкретные задачи научных исследований в фундаментальных	ИПК1.1. Осуществляет самостоятельный поиск стратегий, технологий, ресурсов ИПК1.2 Применяет содержание основных правовых документов, регламентирующих профессиональную	Знать: содержание процесса целеполагания социального развития, его особенности и способы реализации при решении профессиональных и социальных задач, исходя из требований современного

<p>прикладных областях социологии.</p>	<p>деятельность, разрабатывает основы мониторинга и оценки результатов социологического исследования.</p>	<p>обществ Уметь: формулировать цели и задачи исследования, условия их достижения; использовать инновационные разработки в процессе исследования Владеть: навыками критического использования методов сбора, анализа и синтеза социальной информации в процессе решения исследовательских задач с использованием новейшего отечественного и зарубежного опыта и с применением современной аппаратуры, оборудования, информационных технологий</p>
<p>ПК-4Способен пользоваться современными методами сбора, обработки и интерпретации комплексной социальной информации для постановки и решения организационно-управленческих задач, в том числе находящихся за пределами непосредственной сферы деятельности.</p>	<p>ИПК4.1Применяет педагогически и психологически обоснованную систему мотивации персонала ИПК4.2. Реализует планы мероприятий по координации деятельности соисполнителей, участвующих в выполнении научно-исследовательских работ с другими организациями</p>	<p>Знать: содержание и специфику изучаемой научной дисциплины; содержание, особенности ее основных категорий; основы консультационной помощи по формированию трудового коллектива (взаимоотношения, морально-психологический климат) Уметь: использовать инструментарий при анализе, прогнозировании и разрешении конфликтов в сфере управления. Владеть: методами исследования динамики управленческого конфликта; навыками разработки научно обоснованных практических рекомендаций по предупреждению, сдерживанию и регулированию конфликтов; способами завершения конфликта; основой методики и техники социологического исследования.</p>
<p>ПК-5 Способен к координации деятельности соисполнителей, участвующих в выполнении работ с другими организациями и к определению сферы применения полученных научно-исследовательских результатов в области</p>	<p>ИПК5.1. Осуществляет внедрение результатов научно-исследовательских работ ИПК5.2 Организует подготовку и представление руководству отчета о практической реализации результатов социологических исследований</p>	<p>Знать: основные научные идеи и факты, лежащие в основе современной социологии конфликта; основные принципы развития конфликтов в человеческом обществе; способы использования знаний, концепций и категорий для получения новых сведений об</p>

социологии		<p>объекте и субъекте конфликта и создании дополнительных условий для его разрешения.</p> <p>Уметь: прогнозировать конфликты, обосновывать предположения об их возможном будущем возникновении или развитии, оценивать ситуацию в коллективе и выявлять причины потенциальных конфликтов.</p> <p>Владеть: комплексом (системой) норм и приемов применения полученных знаний при решении профессиональных задач в процессе предупреждения и разрешения управленческих конфликтов.</p>
------------	--	--

4. Объём дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоёмкость (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Формы промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические		ИРС	СРС	
					Общая трудоёмкость	Из них практическая подготовка			
1	Конфликтология и конфликтологическая компетентность	1	1,2	2	2	-	2	6	опрос
2	Управленческие отношения, проблемы и противоречия		3,4	2	2	-	2	4	работа по группам
3	Понятие управления и управленческих конфликтов.	1	5,6	2	2	-	2	6	метод ситуационного обучения (case study)
4	Источники конфликтов в сфере управления	1	7,8	2	2	-	2	6	ролевая игра
5	Классификация конфликтов в сфере управления	1	9,10	2	2	-	2	6	Тест
6	Специфика форм проявления управленческих конфликтов	1	11,12	2	2	-	2	6	дебрифинг (технология обратной связи)
7	Особенности	1	13,14	2	2	-	2	8	метод проекта

	регулирования социальных конфликтов в сфере государственног о управления								
8	Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов	1	15,16	4	2	-	2	6	дискуссия
9	Управленческие решения	1	17,18		2	-	2	6	анализ документов
	Итого	1		18	18		18	54	
	ПРОМЕЖУТОЧНА Я АТТЕСТАЦИЯ								зачет
	Общая трудоемкость дисциплины				108				

Содержание дисциплины

В соответствии с «Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» по образовательной программе учебные занятия планируются в следующих видах:

- Активная учебная лекции (проблемная лекция, лекция-визуализация, лекция-вдвоем, лекция с заранее запланированными ошибками, лекция-пресс-конференция, лекция-беседа, лекция с опорным конспектированием).
- интерактивные формы проведения семинарских занятий: ситуационный анализ и его виды (в форме кейс-метода, метод инцидента, ситуационных упражнений); деловые и ролевые игры, тренинги, мозговой штурм, защита проектов, презентации, мультимедийное эссе и др.
- индивидуальные консультации для студентов, в том числе с ограниченными возможностями.
- тематическое тестирование.

Тема 1. Конфликтология и конфликтологическая компетентность.

Конфликты в сфере управления как объект изучения конфликтологии. Конфликтологическая компетентность как способность действующего лица (организации, социальной группы, общественного движения и т.д.) в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта и перевода социально-негативных конфликтов в социально-позитивное русло. Уровень развития осведомленности о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон и умение оказать содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации. Толерантность. Обучение конструктивному регулированию конфликтов и воспитание установок на их ненасильственное разрешение.

Тема 2. Управленческие отношения, проблемы и противоречия

Управленческие отношения как одна из сложных сфер социальных отношений. Возникновение управленческих отношений в процессе осуществления функций управления в различных сферах социальной действительности – экономике, политике, социальной и духовной жизни. Управленческие отношения, складывающиеся в любой социальной группе и организации.

Управление как один из самых сложных видов социальных отношений. Проблемы и противоречия в сфере управления, которые создают предпосылки для конфликтов в этой сфере

Тема 3. Понятие управления и управленческих конфликтов

Управление как целенаправленное регулирование социальных отношений в соответствии с объективными законами. Управление, как сложный процесс, включающий в себя планирование, организацию, мотивацию и контроль деятельности социальных субъектов.

Объективные предпосылки возникновения конфликтов в сфере управления. Их связь с основной задачей управленческой деятельности, которая сводится к обеспечению целенаправленной, скоординированной работы, как отдельных участников совместного труда, так и трудовых коллективов в целом. Рассмотрение конфликтов в сфере управления конфликтов, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления.

Тема 4. Источники конфликтов в сфере управления

Противоречия, как источник любого конфликта, в том числе и связанного с управлением; условия, при которых противоречия переходят в конфликт. Основным противоречием между установленной системой групповых норм и административных правил в управленческой системе является, с одной стороны, и потребностью всех субъектов управления иметь высокие статусы и выполнять такие роли, которые обеспечивали бы им свободу деятельности и реальную возможность для самовыражения – с другой.

Основное противоречие в сфере управления - противоречие между бюрократическими правилами системы управления и потребностью к свободе действий и самовыражению субъектов управления, а также вытекающие из основного ряд других: противоречия карьеры; противоречия подбора и расстановки кадров; противоречия делегирования полномочий; противоречия, связанные с нарушением функций объектов управления, и т.п.

Тема 5. Классификация конфликтов в сфере управления

Классификацию управленческих конфликтов можно произвести по различным основаниям: по субъектам конфликтного взаимодействия; по источникам конфликта; по динамике управленческой деятельности (функциям управления).

Типы конфликтов: между субъектами и объектами управления (групповые конфликты); между руководителем и подчиненными (межличностные конфликты); структурные конфликты – инновационные, позиционные, ценностные; конфликты планирования, конфликты организации, конфликты мотивации; конфликты контроля; по социальным последствиям – конструктивные и деструктивные. Причины возникновения указанных типов конфликтов.

Тема 6. Специфика форм проявления управленческих конфликтов

Формы проявления конфликтов в сфере управления. Их связь с объективным процессом дезорганизации в управленческой деятельности.

Дезорганизация, несогласие, напряженность, конфронтация как формы управленческого конфликта.

Формы проявления дезорганизации. Характеристика несогласия и напряженности как форм управленческого конфликта.

Конфронтация как самая острая форма управленческого конфликта, ведущая к расколу и ликвидации существующей системы управления.

Тема 7. Особенности регулирования социальных конфликтов в сфере государственного управления.

Конфликты в сфере государственного управления - форма взаимодействия государственно-политических институтов, организаций и лиц, осуществляющих власть в

рамках определенной государственной системы. Анализ основных типов конфликтов в сфере государственного управления, т.е. конфликтов между различными звеньями управленческого аппарата и конфликтов между органами государственного управления и населением. Комбинации стратегий, использующихся в управлении конфликтом. Анализ природы и причин конфликтов в сфере государственного управления.

Тема 8. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов

Руководители как непосредственные субъекты, деятельность которых связана с предупреждением и разрешением конфликтов в сфере управления. Особенности процесса предупреждения и разрешения управленческих конфликтов.

Условия предотвращения конфликтов в управленческой деятельности: обратная связь руководителя со всеми звеньями управления; постоянная коррекция стиля, форм, средств и методов управления с учетом конкретных условий. Формы воздействия руководителя на подчиненных: прямое воздействие (приказ, директива, указание, задание и т. п.); воздействие через мотивы (стимулирование потребностей и интересов в целях желаемого поведения и деятельности); воздействие через систему ценностей (воспитание, образование, средства массовой информации); воздействие через окружающую социальную среду (изменение условий труда, статуса в организации, изменение системы взаимодействия и т. п.).

Роль демократических механизмов (общественность, средства массовой информации и др.) и правовых гарантов (суды, прокуратура и др.) в разрешении управленческих конфликтов.

Интерактивный семинар 1

Цель: определить понятие "социальный конфликт", его сущность как социального явления и процесса. Раскрыть сущность понятия толерантность.

Вопросы для обсуждения:

1. В чем состоит смысл социальных связей и каково их внутреннее строение? Каковы основные элементы социальных связей?
2. В чем состоит основной смысл диалектической и функциональной концепции конфликта?
3. Паритетность как свойство межэтнической коммуникации.
4. Идеология толерантных отношений. История возникновения. Основные виды, формы и уровни толерантности.
5. Феномен интолерантности и социальной агрессии в обществе.

Темы докладов:

1. Культурное многообразие - условие существования человеческой цивилизации.
2. Мыслители прошлого о толерантности:
 - Сущность культуры толерантности в учении Т. Гоббса.
 - Проблема толерантности в творчестве Дж. Локка.
 - Проблема толерантности в трудах В. Соловьева.
 - Основы формирования толерантных отношений в гуманистической психологии А. Маслоу.
3. Толерантность как основа профессиональной культуры студенческой молодежи.

Интерактивный семинар 2. Понятие управления и управленческих конфликтов.

Цель: сформировать представление о влиянии конфликтов на управленческую сферу.

Вопросы для обсуждения:

1. Управление как один из самых сложных видов социальных отношений.
2. Объективные предпосылки возникновения конфликтов в сфере управления
3. Конфликты в сфере управления.

Задания для самостоятельной работы: изучить и сделать конспект работы Л. Козера (США) «Функции социальных конфликтов» (1956 г.).

Образовательные технологии: групповая дискуссия, конспект.

Интерактивный семинар 3. Источники конфликтов в сфере управления.

Цель: уяснить сущность противоречий и источники конфликтов в сфере управления.

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность противоречия между бюрократическими правилами системы управления и потребностью к свободе действий и самовыражению субъектов управления.
2. Противоречия карьеры как один из источников управленческих конфликтов.
3. Противоречия подбора и расстановки кадров как одна из причин конфликтов в управлении.
4. Противоречия делегирования полномочий в сфере управления.
5. Противоречия, связанные с нарушением функций объектов управления.

Задания для самостоятельной работы: ознакомиться с работой Р. Дарендорфа (Германия) «Социальные классы и классовые конфликты в индустриальном обществе» (1957).

Образовательные технологии: ролевая игра.

Интерактивный семинар 4. Классификация конфликтов в сфере управления.

Цель: сформировать понимание классификации конфликтов по различным основаниям в сфере управления.

Вопросы для обсуждения:

1. Виды конфликтов, различающихся по субъектам конфликтного взаимодействия. Групповые и межличностные конфликты.
2. Классификация конфликтов по источникам конфликта.
3. Типология конфликтов по динамике управленческой деятельности.
4. Виды конфликтов по социальным последствиям и др.

Задания для самостоятельной работы: провести анализ классификации конфликтов, данной М. Дойчем.

Образовательные технологии: кейс-метод.

Интерактивный семинар 5. Специфика форм проявления управленческих конфликтов.

Цель: выявить и уяснить специфику форм управленческих конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1. Процесс дезорганизации в управленческой деятельности.
2. Несогласие как форма управленческого конфликта.
3. Напряженность как одна из острых форм управленческого конфликта.
4. Конфронтация как наиболее более глубокая форма управленческого конфликта.

Задания для самостоятельной работы: подготовить и написать эссе на тему «Пути преодоления конфронтации как наиболее острой формы управленческого конфликта».

Образовательные технологии: мультимедийное эссе.

1. Процесс дезорганизации в управленческой деятельности.
2. Несогласие как форма управленческого конфликта.
3. Напряженность как одна из острых форм управленческого конфликта.
4. Конфронтация как наиболее более глубокая форма управленческого конфликта.

Интерактивный семинар 6. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов.

Цель: сформировать понимание необходимости и важности предупреждения и разрешения конфликтов в управленческой деятельности.

Вопросы для обсуждения:

1. Роль руководителей как непосредственных субъектов в предупреждении и разрешении конфликтов в сфере управления.
2. Обратная связь как необходимое условие предотвращения конфликтов в управленческой деятельности
3. Значение коррекции стиля, форм, средств и методов управления в предупреждении управленческих конфликтов.
4. Роль демократических механизмов (общественность, средства массовой информации и др.) и правовых гарантов (суды, прокуратура и др.) в обеспечении объективности принимаемых решений по управленческим конфликтам.

Задания для самостоятельной работы: изучить Гарвардский метод «принципиальных переговоров» Р. Фишера и У. Юри.

Образовательные технологии: письменная контрольная работа.

Интерактивный семинар 7. Диагностика конфликтов в организации.

Цель: уяснить сущность основных понятий «организация», «среды конфликтного противостояния», выявить основы диагностики и предотвращения трудовых конфликтов.

Вопросы для обсуждения

1. Понятие организаций. Виды «протестных предприятий» в России.
2. Элементы среды конфликтного противостояния.
3. Сущность организационных конфликтов.
4. Эмоциональные причины возникновения конфликтных противоборств.
5. Диагностика социально-трудовых конфликтов.

Задания для самостоятельной работы: подготовка к практическому занятию по теме «Управленческие решения».

Образовательные технологии: коллоквиум.

Интерактивный семинар 8 (часть 1). Рекомендации по разрешению конфликтов.

Цель: сформулировать способы и пути выхода из конфликтного противостояния в управленческой деятельности.

Вопросы для обсуждения

1. Институционализация конфликта как принцип управления конфликтами.
2. Сущность легитимации процедуры разрешения конфликта.
3. Структурирование конфликтующих групп в процессе разрешения конфликтов.
4. Редукция как способ ослабления конфликта.
5. Частные правила и рекомендации по урегулированию или разрешению конфликтов.

Задания для самостоятельной работы: изучить переговорные методики разрешения конфликта (Д. Скотт; Ш. и Г. Боуэр; Г. Келман и др.).

Образовательные технологии: дискуссия.

Интерактивный семинар 8 (часть 2). Практическое занятие по теме «Управленческие решения» (проводится методом анализа документов)

Цель: сформировать навыки анализа рабочих документов организации на предмет прогнозирования конфликтных ситуаций, обусловленных управленческими решениями, и умений выработки адекватных предложений по предупреждению конфликтов.

План проведения занятия (методические рекомендации):

1. *Подготовительный этап.* За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия методом анализа рабочих документов организации. Им необходимо сообщить тему и цель занятия, указать литературу для самостоятельного изучения и выдать задание.

2. *Содержание задания.* Для анализа рабочих документов в соответствии с целью занятия студентам необходимо выдать образцы бизнес-плана; планов развития организации, города; приказы и распоряжения; директивы и указания и другие документы (пакет документов формируется преподавателем в зависимости от специализации студентов).

3. *Обсуждение.* В ходе занятия организуется обсуждение выводов, полученных в результате анализа рабочих документов организации.

Образовательные технологии: анализ документов, групповая дискуссия.

Интерактивный семинар 9. Механизмы выработки и осуществления государственной политики.

Цель: сформировать представление о государственном управлении как о сфере по разработке государственной стратегии и проведении повседневной публичной политики.

Вопросы для обсуждения:

1. Государственное управление как процесс принятия и исполнения решений.
2. Стратегия и иерархические уровни в механизме государственного управления.
3. Основные составляющие механизма современной государственной политики.
4. Основные способы представительства и моделей формирования субъектов государственной политики.

5. Проблемы субординации и координации между носителями государственных полномочий, субъектами и объектами государственного управления.

Задания для самостоятельной работы: изучить ФЗ и другие нормативно-правовые акты, касающиеся государственного управления.

Образовательные технологии: опрос, интеллект карты (ментальные карты)

5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки **39.04.01 – «Социология»**, профиль «Социология конфликта», реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (социологический учебный практикум, деловые и ролевые игры, тренинги, решение проблемной ситуации мозговой атакой, рефераты и доклады, защита проектов) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов. В учебном курсе предусмотрено знакомство с деятельностью Центра региональных социологических исследований социологического факультета СГУ, мастер-классы экспертов и специалистов.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены электронные варианты учебных пособий по дисциплине, программное обеспечение и Интернет-ресурсы. При необходимости студентам могут быть предоставлены презентации на электронном носителе с возможностью просмотра на ноутбуке или планшете.

Самостоятельная работа магистра включает в себя подготовку и выполнение заданий к практическим занятиям, работу с источниками и литературой, нормативной документацией, реферирование журнальных статей дискуссионного характера и новейших исследований монографического уровня, написание научных статей, рецензий, участие в организации конференций. В выполнении этих заданий обращается особое внимание на их связь с тематикой магистерской программы. Промежуточные формы контроля – научные статьи, рецензии, доклады, презентации исследований.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Задания для текущего контроля

Эссе

- 1) Внутригосударственные конфликты, возникающие на этнонациональной почве, и механизмы государственного урегулирования.
- 2) Влияние толерантности на позиции в конфликте в сфере государственного управления.
- 3) Переговоры как эффективный способ выхода из конфликтной ситуации.

Реферат

- 1) Междисциплинарный характер научного исследования конфликтов, методика анализа.
- 2) Объект и предмет конфликтологии: дискуссии в отечественной и зарубежной литературе.
- 3) Основные структурные характеристики конфликта. Различные классификации конфликтов.
- 5) Анализ работы Л. Козера (США) «Функции социальных конфликтов» (1956 г.).
- 6) Классовые конфликты в работе Р. Дарендорфа (Германия) «Социальные классы и классовые конфликты в индустриальном обществе» (1957).
- 7) Анализ классификации конфликтов, данной М. Дойчем.
- 8) Особенности процесса дезорганизации в управленческой деятельности организации.
- 9) Несогласие как форма управленческого конфликта на предприятии.
- 10) Методы снижения напряженности управленческого конфликта.
- 11) Пути преодоления конфронтации как наиболее острой формы управленческого конфликта.
- 12) Гарвардский метод «принципиальных переговоров» Р. Фишера и У. Юри.
- 13) Переговорные методики разрешения конфликта (Д. Скотт; Ш. и Г. Боуэр; Г. Келман и др.).

Доклад

- 1) Позитивная и негативная роль конфликтов в жизни человека и общества.
- 2) Факторы, способствующие возникновению и развитию конфликтов.
- 3) Сравнительный анализ освещения конфликтов печатными и аудиовизуальными СМИ.
- 4) Проблемы освещения средствами массовой информации кризисных ситуаций.
- 5) Конструктивные и деструктивные конфликты в организации.
- 6) Общая характеристика и динамика конфликтов в организации.
- 7) Модели информационного сопровождения конфликта.
- 8) Коммуникативная компетентность менеджеров и ее роль в возникновении и регуляции конфликтов.
- 9) Юридическая регламентация конфликтов.

Дискуссия

Вопросы для обсуждения

1. Институционализация конфликта как принцип управления конфликтами.
2. Сущность легитимации процедуры разрешения конфликта.
3. Структурирование конфликтующих групп в процессе разрешения конфликтов.
4. Редукция как способ ослабления конфликта.
5. Частные правила и рекомендации по урегулированию или разрешению конфликтов.

Требования к дискуссии:

Групповая дискуссия - метод организации совместной коммуникации в интересах интенсивного и продуктивного решения групповой задачи. Цель этого метода - это обмен мнениями между слушателями, уточнение и согласование их позиций, выработка единого подхода, к проблеме. Этот метод позволяет успешно закрепить знания, расширить их и сформировать умение вести диалог. Общие принципы: открытость, этичность, профессионализм, следование принципам взаимоуважение и корректности в высказывании мнений.

Дискуссия имеет три этапа:

1 – подготовительный, в ходе которого происходит формулировка проблемы, определение основных вопросов для обсуждения, устанавливаются правила, условия, регламент, распределяются роли, раздается дидактический материал;

2 – ход дискуссии;

3 – этап подведения итогов, в ходе которого делается резюме, суммируются высказанные мнения, обсуждаются варианты дальнейшей работы или способов применения полученных выводов, а затем оценивается ход обсуждения, участие каждого в решении проблемы.

Практическое занятие по теме «Управленческие решения»

Цель: сформировать навыки анализа рабочих документов организации на предмет прогнозирования конфликтных ситуаций, обусловленных управленческими решениями, и умений выработки адекватных предложений по предупреждению конфликтов. Анализ документа – это совокупность методических приемов и процедур, применяемых для извлечения из документальных источников социологической информации при изучении социальных процессов и явлений для решения определенных исследовательских задач. Проводится традиционным или формализованным методом (контент-анализ).

Методические рекомендации по проведению дискуссии:

1. *Подготовительный этап.* За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия методом анализа рабочих документов организации. Им необходимо сообщить тему и цель занятия, указать литературу для самостоятельного изучения и выдать задание.

2. *Содержание задания.* Для анализа рабочих документов в соответствии с целью занятия магистранты самостоятельно находят документы, находящиеся в свободном доступе: образцы бизнес-плана; планов развития организации, города; приказы и распоряжения; директивы и указания и другие документы (пакет документов формируется преподавателем в зависимости от специализации студентов).

3. *В ходе занятия.* Организуется обсуждение выводов, полученных в результате анализа рабочих документов организации.

Промежуточная аттестация

Методические указания

Промежуточная аттестация по дисциплине «**Конфликты в сфере управления**» проводится в виде зачета. Учебным планом предусмотрена 1 промежуточная аттестация в 1 семестре. Подготовка магистранта к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки магистрант прорабатывает конспекты лекций и вопросы, рассматриваемые на семинарских занятиях и вынесенные на самостоятельное изучение с помощью учебной и научной литературы.

Критерии оценки. Во время зачета магистрант должен дать развернутый ответ на вопросы, изложенные в билете, показать знание программного материала, содержание основной и дополнительной литературы, уверенно и по существу его излагать, уметь

использовать приобретенные знания при анализе современных событий. Преподаватель вправе задавать дополнительные вопросы по всему изучаемому курсу.

Полнота ответа определяется показателями оценивания планируемых результатов обучения.

Подготовка к зачету

Вопросы к зачету:

1. Общая характеристика конфликта между субъектами управления.
2. Уровни проявления и типология конфликтов в управленческой сфере.
3. Причины возникновения конфликтов в управленческой деятельности.
4. Структура конфликта в сфере управления организацией.
5. Функции управленческих конфликтов.
6. Методы исследования и диагностика управленческих конфликтов
7. Особенности межличностных конфликтов.
8. Межгрупповые конфликты. Объективные и субъективные причины конфликтов в организации.
9. Конфликты в социально-экономической сфере общества.
10. Организационно-управленческий конфликт.
11. «Вертикальные и «горизонтальные» конфликты.
12. Особенности конфликта между руководителем и подчиненным.
13. Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации.
14. Технология предупреждения конфликтов в сфере управления.
15. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
16. Формы, методы и критерии завершения конфликтов в сфере управления.
17. Логика, стратегия и способы разрешения конфликта в управленческой среде.
18. Управление конфликтами. Основные принципы урегулирования конфликтов.
19. Предпосылки и результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.
20. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов.
21. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
22. Основные узлы технологии разрешения конфликта.
23. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.
24. Психологические условия успеха на переговорах.
25. Роль органов государственного и муниципального управления в предупреждении, регулировании и разрешении социальных конфликтов.
- 26.

7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

Таблица 1.1 Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Семестр	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
1	10	0	20	20	0	20	30	100

Программа оценивания учебной деятельности студента.

Лекции – 0-10 баллов: оценивается посещаемость, внутренняя мотивация к овладению профессией и формированию научного и профессионального мышления, умение выделить главную мысль, конспектирование лекций, активность при ответе на вопросы, участие в дополнениях по теме лекции (исторические экскурсы, рассказы из жизни государственных деятелей, из опыта научно-исследовательской работы и т.д.)

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

Практические занятия – 0-20 баллов: оценивается уровень подготовки к занятиям, уровень усвоения понятийного аппарата, владение техниками аргументации и контраргументации в подаче материала, активность применения разностороннего справочного материала (нормативно-правовой базы,

Результаты работы на семинарах должны способствовать правильной лексической, компетентностной, корпоративной коммуникации всех тех, кто связан одной дисциплиной, профессией, целью.

Самостоятельная работа – 0-20 баллов: оценивается интерес к самостоятельной работе (изучение дополнительной литературы, электронных ресурсов, архивных материалов, периодики, статистики и т.д.); форма предоставления работы: вербально, графически, демонстрационно (эссе, мультимедийное эссе, реферат, доклад, проект, презентация, анализ документов, социологический этюд и др.); качество ее выполнения (структура, полнота, новизна, количество используемых источников, самостоятельность при его написании, степень оригинальности и инновационности предложенных решений, обобщений и выводов, грамотность и правильность оформления).

Автоматизированное тестирование – не предусмотрено.

Другие виды учебной деятельности – 0-20 баллов: оценивается профессиональный познавательный интерес, умение осуществлять мыслительные операции (анализ, синтез, сравнение, обобщение, классификация), проводить исследовательскую работу, что в конечном итоге приводит к осознанному и прочному усвоению знаний; вдумчивый и аналитический подход в ходе тестирования, выполнения контрольных работ.

Промежуточная аттестация – зачет - 0- 30 баллов.

Максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за один семестр по дисциплине «Конфликты в сфере управления» составляет 100 баллов. Из этих 100 баллов 70 отводится на текущий контроль и 30 – на зачет. Для получения допуска к зачету студент должен по учебной дисциплине набрать в семестре не менее 30 баллов.

Таблица 2.2 Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине в оценку (зачет):

не зачтено	0-59
зачтено	60-100

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Конфликты в сфере управления»

а) литература:

1) Семенов В.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Семенов В.А.— Электрон. текстовые данные. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>. — ЭБС «IPRbooks»

2) Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Сорокина Е.Г., Вдовина М.В.— Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2018. - 282 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85221.html>. — ЭБС «IPRbooks»

3) Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Алексеев О.А.— Электрон. текстовые данные. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 238 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4) Антикризисное управление [Электронный ресурс]: учебник/ И.К. Ларионов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019.— 380 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85637.html>.— ЭБС «IPRbooks»

5) Ведяева Е.С. Государственное и муниципальное управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ведяева Е.С., Гребенникова А.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2019.— 166 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/82669.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6) Короткий С.В. Корпоративное управление как элемент глобального инкорпорирования [Электронный ресурс]: монография/ Короткий С.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2019.— 124 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80615.html>.— ЭБС «IPRbooks»

7) Палагина А.В. Конструктивный конфликт [Электронный ресурс]/ Палагина А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2010.— 91 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/834.html>.— ЭБС «IPRbooks»

8) Конфликт интересов на государственной и муниципальной службе. Предотвращение и урегулирование [Электронный ресурс]: практическое пособие для руководителей, государственных и муниципальных служащих, сотрудников кадровых служб государственных органов и органов местного самоуправления/ — Электрон. текстовые данные.— Набережные Челны: Набережночелнинский государственный педагогический университет, 2016.— 29 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65729.html>.— ЭБС «IPRbooks»

9) Лурия А.Р. Природа человеческих конфликтов. Объективное изучение дезорганизации поведения человека [Электронный ресурс]: монография/ Лурия А.Р.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2002.— 527 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/3848.html>.— ЭБС «IPRbooks»

10) Международные организации и их роль в урегулировании конфликтов [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Аватков [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019.— 206 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85700.html>.— ЭБС «IPRbooks»

11) Светлов В.А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 279 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79616.html>.— ЭБС «IPRbooks»

12) Манухина С.Ю. Психология конфликта [Электронный ресурс]: хрестоматия. Учебно-методический комплекс/ Манухина С.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2012.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14647.html>.— ЭБС «IPRbooks»

13) Томас Шеллинг Стратегия конфликта [Электронный ресурс]/ Томас Шеллинг— Электрон. текстовые данные.— М.: Социум, Институт распространения информации по социальным и экономическим наукам (ИРИСЭН), 2014.— 368 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/28731.html>.— ЭБС «IPRbooks»

14) Решетникова К.В. Конфликты в системе управления [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом»/ Решетникова К.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 175 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20965.html>.— ЭБС «IPRbooks»

15) Соломатина Е.Н. Социология конфликта [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов/ Соломатина Е.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Академический Проект, Альма Матер, 2011.— 198 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27414.html>.— ЭБС «IPRbooks»

16) Тужба Э.Н. Социология конфликта: Учебное пособие / Тужба Э.Н. - Москва: Русайнс, 2021. - 129 с.

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

<http://socis.isras.ru/> - журнал "Социологические исследования"

<http://www.isras.ru/> - Институт социологии РАН

<http://lib.socio.msu.ru> - Электронная библиотека социологического факультета МГУ.
<http://library.sgu.ru/> - Зональная научная библиотека им. В. А. Артисевич Саратовского государственного университета им. Н. Г. Чернышевского.
<http://www.biblioclub.ru/> - Зональная научная библиотека Саратовского государственного университета им. Н.Г.Чернышевского он-лайн
<http://socio.rin.ru/> - Портал по социологии с большим количеством информации.
<http://socioline.ru> - Электронная библиотека по социологии с оригинальными материалами и коллекцией тематических ссылок.
<http://www.i-u.ru> Русский Гуманитарный Интернет-Университет
<http://www.socinf.narod.ru/> - сайт социологов РГСУ
<http://christosocio.info> - Христианская Социология
[Allan Shade Homepage](#) - Небольшая социологическая библиотечка с оригинальными материалами
<http://www.wciom.ru> - ВЦИОМ: информационные материалы
<http://www.humanities.edu.ru> - Федеральный фонд учебных курсов по гуманитарным и социально-экономическим дисциплинам
<http://www.ecsocman.edu.ru> - Федеральный образовательный портал: Экономика. Социология. Менеджмент
<http://www.nsu.ru/sociol>
<http://www.sociol.com>

Лицензионное программное обеспечение:

210 аудитория: Windows 10, Lazarus 0.9Л6, Gimp 2.6Л 2-2, Microsoft office 2016, Microsoft Visual Studio 2015, StarUML 5.0.2.1570, R for Windows 2.10.0, Microsoft SQL Server 2008 R2, Free Pascal, Notepad++, Антивирус Kaspersky

301 аудитория: Windows 7 Professional, Windows 10, Office Professional Plus, SPSS Statistica 19, Sociometry Pro, Nero v10, WinRAR

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Социологический факультет располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Учебный процесс реализуется в VII корпусе ФГБОУ ВО «СГУ имени Н.Г. Чернышевского» в 19 аудиториях (105, 110, 112, 201, 206, 207, 208, 209, 210, 212, 215, 301, 302, 304, 306, 309, 311, 401, 402), оборудованных для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также для самостоятельной работы магистрантов.

Учебные аудитории 201, 208, 212 и 216 укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (интерактивные доски и мультимедиа-проекторы), аудитории 210 и 301 оборудованы экраном (телевизором) и мультимедиа-проекторами. Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей). Для самостоятельной работы магистрантов имеются компьютерные классы в 301 и 210 аудиториях VII корпуса СГУ с доступом к сети

Интернет, оснащенные лицензионным программным обеспечением, обновляемым по необходимости.

Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы магистратуры, в том числе для осуществления практической подготовки студентов, включает в себя:

Центр региональных социологических исследований, оснащенный компьютерами, лицензионным программным обеспечением, позволяющим проводить социологические исследования и производить обработку полученных данных, расположенный по адресу: г. Саратов, ул. Б. Казачья, 120, ауд.306;

Лаборатория социологических исследований и информатики, расположенная по адресу: г. Саратов, ул. Б. Казачья, 120, корпус 7, ком. 210;

Учебная лаборатория демографических, конфликтологических и этноконфессиональных исследований, расположенная по адресу: г. Саратов, ул. Б. Казачья, 120, корпус 7, ком. 205;

Научно-методический центр по работе с молодежью, расположенная по адресу: г. Саратов, ул. Б. Казачья, 120, корпус 7, ком. 204.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению **39.04.01 «Социология» (магистратура)**, профиль **«Социология конфликта»**.

Автор: кандидат политических наук,
доцент кафедры социологии регионов



Т.В. Поликарпова

Программа одобрена на заседании кафедры социологии регионов протокол №10 от 14 апреля 2021