

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Родин Олег Федорович  
Должность: И.о. директора  
Дата подписания: 2025-01-30  
Уникальный программный ключ:  
2246bb4b5eca53e35a45d6a91259e790782354e7

Министерство просвещения Российской Федерации  
Нижегородский государственный социально-педагогический институт (филиал)  
Федерального государственного автономного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»

Социально-гуманитарный факультет  
Кафедра социальной работы, управления и права

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.01.ДВ.03.01 «ПРОФИЛАКТИКА И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ В  
УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Направление подготовки	44.04.01 Педагогическое образование
Профили подготовки	Организационно-управленческая деятельность в социальных практиках
Автор(ы)	Т. Ю. Основина, к. пед. н., доцент

Одобрена на заседании кафедры социальной работы, управления и права. Протокол от 30 января 2025 г. № 5.

Рекомендована к использованию в образовательной деятельности методической комиссией социально-гуманитарного факультета.

Нижегородский  
2025

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

*Цель:* формирование у студентов компетенций в области конфликтологии знаний, навыков и умений решения конкретных задач по управлению конфликтами в различных сферах деятельности.

*Задачи:*

1. Сформировать у студентов представление о месте и роли конфликтологии в системе управленческих наук, ее объекте и предмете, целях и задачах.
2. Дать студентам знания о факторах и причинах, структуре и функциях, динамике процесса и формах завершения конфликтов, об основных теоретических моделях организационных конфликтов, сформированных в различных научных школах.
3. Провести обстоятельный анализ базовых понятий теории социального конфликта с тем, чтобы научить студентов комплексному рассмотрению понятийного аппарата конфликтологии.
4. Привить практические навыки применения методов и методик конструктивного разрешения конфликтных ситуаций.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Профилактика и разрешение конфликтов в управленческой деятельности» является частью учебного плана по направлению подготовки 44.04.01 Педагогическое образование, по профилю подготовки «Организационно-управленческая деятельность в социальных практиках» заочной формы обучения. Дисциплина реализуется кафедрой социальной работы, управления и права. Дисциплина является дисциплиной по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений и включена в социально-технологический модуль.

Курс строится с опорой на знания, полученные студентами в процессе изучения следующих дисциплин:

1. Организация как системообразующий элемент социального взаимодействия
2. Управление персоналом в социальных организациях
3. Социальный аудит и консалтинг

Курс тесно связан с другими дисциплинами, для которых его освоение необходимо как предшествующее:

1. Технологии социального управления и принятия решений

## 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Дескрипторы
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения	ИУК 3.1. Знает правила командной работы; необходимые условия для эффективной командной работы	<b>Знает</b> правила командной работы
		<b>Умеет</b> условия для эффективной командной работы
		<b>Владеет</b> способами организации командной деятельности

поставленной цели	ИУК 3.2. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды; организует обсуждение разных идей и мнений; предвидит результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий; организует и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.	<b>Знает</b> командную стратегию деятельности
		<b>Умеет</b> планировать командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды
	ИУК 3.3. Способен к построению эффективного взаимодействия с членами команды и руководству работой команды для достижения поставленной цели	<b>Владеет</b> способностью предвидеть результат деятельности, вырабатывать командную стратегию поведения
		<b>Знает</b> специфику эффективного взаимодействия с членами команды и руководству работой команды для достижения поставленной цели
		<b>Умеет</b> построить систему эффективного взаимодействия с членами команды и руководству работой команды для достижения поставленной цели
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	ИУК 6.1. Знает теоретико-методологические основы самооценки, саморазвития, самореализации; направления и источники саморазвития и самореализации; способы самоорганизации собственной деятельности и ее совершенствования	<b>Владеет</b> навыками командного взаимодействия
		<b>Знает</b> теоретико-методологические основы самооценки, саморазвития, самореализации
		<b>Умеет</b> определять направления и источники саморазвития и самореализации
	ИУК 6.2. Умеет определять личные и профессиональные приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки; разрабатывать, планировать, контролировать, оценивать собственную деятельность в решении задач саморазвития и самореализации	<b>Владеет</b> способами самоорганизации собственной деятельности и ее совершенствования
		<b>Знает</b> личные и профессиональные приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования
		<b>Умеет</b> определять личные и профессиональные приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки
		<b>Владеет</b> методами разработки, планирования, контроля, оценки

		собственной деятельности в решении задач саморазвития и самореализации
	ИУК 6.3. Демонстрирует навыки осуществления деятельности по самоорганизации и саморазвитию в соответствии с личностными и профессиональными приоритетами.	<p><b>Знает</b> требования к деятельности по самоорганизации и саморазвитию в соответствии с личностными и профессиональными приоритетами.</p> <p><b>Умеет</b> осуществлять деятельность по самоорганизации и саморазвитию в соответствии с личностными и профессиональными приоритетами.</p> <p><b>Владеет</b> навыками осуществления деятельности по самоорганизации и саморазвитию в соответствии с личностными и профессиональными приоритетами.</p>
ПК-5. Готов организовывать командную работу для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность, реализации экспериментальной работы	ИПК 5.1. Знает приемы и формы организации командной работы для решения задач социально-проектной деятельности	<b>Знает</b> приемы и формы организации командной работы для решения задач социально-проектной деятельности
		<b>Умеет</b> определять приемы и формы организации командной работы для решения задач социально-проектной деятельности
	ИПК 5.2. Умеет организовать решение задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность на основе командной работы	<b>Владеет</b> способностью реализовывать приемы и формы организации командной работы для решения задач социально-проектной деятельности
		<b>Знает</b> задачи развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность на основе командной работы
		<b>Умеет</b> организовать решение задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность на основе командной работы
		<b>Владеет</b> методами и средствами организации решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную

		деятельность на основе командной работы
	ИПК 5.3. Владеет навыками организации командной работы для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность, реализации экспериментальной работы	<b>Знает</b> организацию командной работы для решения задач развития организаций
		<b>Умеет</b> осуществлять командную работу для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность, реализации экспериментальной работы
		<b>Владеет</b> навыками организации командной работы для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность, реализации экспериментальной работы
		<b>Владеет</b> методами и приемами организации мотивирующих контрольных действий

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зач. е (1216 ч.), семестр изучения – 3,45 семестр, распределение по видам нагрузке представлено в таблице.

Вид работы	Форма обучения
	Заочная
<b>Общая трудоемкость</b> дисциплины по учебному плану	<b>216</b>
<b>Контактная работа</b> , в том числе:	<b>28</b>
Лекции	10
Практические занятия	18
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>175</b>
Подготовка к зачету во 2 семестре	4
Подготовка к экзамену в 3 семестре	9

##### 4.2.1. Учебно-тематический план дисциплины (заочная форма обучения)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего часов	Контактная работа		Самост. работа	Оценочные средства для текущего контроля	Оценочные средства для промежуточной аттестации
		Лекции	Практич. занятия			
Конфликтология: предмет, задачи, история возникновения научной	22	1	2	19	Устный и письменный ответ	Итоговый тест Вопросы к зачету и экзамену

дисциплины						
Природа конфликта как социального явления	22	1	2	19	Устный и письменный ответ	
Теории возникновения конфликтов	22	1	2	19	Устный и письменный ответ	
Структура конфликта	22	1	2	19	Устный и письменный ответ	
Процесс и динамика конфликта	22	-	2	20	Устный и письменный ответ	
Технологии управления конфликтами: подходы, классификация, концепции управляемости конфликтами	24	2	2	20	Устный и письменный ответ	
Технологии профилактики конфликтов в организации	24	2	2	20	Устный и письменный ответ	
Технологии разрешения конфликтов	24	2	2	20	Устный и письменный ответ	
Переговоры как способ разрешения конфликтов	21	-	2	19	Устный и письменный ответ	
Подготовка и сдача зачета	<b>4</b>			<b>4</b>		
Подготовка и сдача экзамена	<b>9</b>			<b>9</b>		
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>216</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>94</b>	<b>188</b>	

Типовые задания для текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине, критерии и шкалы оценивания, а также методические рекомендации для обучающихся представлены в приложении к рабочей программе дисциплины.

### 4.3. Содержание дисциплины

#### **Тема 1. Конфликтология: предмет, задачи, история возникновения научной дисциплины**

Место конфликтологии в системе конфликтологического знания. Проблемное поле организационной конфликтологии: основные направления и проблемы исследования организационных конфликтов.

#### **Тема 2. Природа конфликта как социального явления**

Социальная организация и возможность возникновения конфликтов. Противоречия в деятельности организации как условие и предпосылка разворачивания конфликтов. Понятие

организационного конфликта. Соотношение понятий социального и организационного конфликта, конфликта в организации и организационного конфликта. Конфликт как патологическое явление в школе человеческих отношений.

#### **Тема 4. Структура конфликта**

Структура конфликта. Предмет конфликта: ресурсы, статус, ценности, нормы. Субъекты конфликта. Мотивы конфликта. Образ конфликта. Внешняя среда конфликта.

#### **Тема 5. Процесс и динамика конфликта**

Динамические показатели конфликта: стадии и фазы процесса организационного конфликта. Механизмы конфликтной борьбы субъектов: стратегии и тактики, особенности конфликтного поведения участников организационных конфликтов. Функции и последствия организационных конфликтов

#### **Тема 6. Технологии управления конфликтами: подходы, классификация, концепции управляемости конфликтами**

Неизбежность возникновения организационных конфликтов и необходимость управления ими. Возможности и ограничения в управлении организационными конфликтами. Проблемы технологизации управления конфликтами. Применение описательных и аналитических методов изучения организационных конфликтов.

#### **Тема 7. Технологии профилактики конфликтов в организации**

Структура конфликта. Предмет конфликта: ресурсы, статус, ценности, нормы. Субъекты конфликта. Мотивы конфликта. Образ конфликта. Внешняя среда конфликта.

#### **Тема 8. Технологии разрешения конфликтов**

Динамические показатели конфликта: стадии и фазы процесса организационного конфликта. Механизмы конфликтной борьбы субъектов: стратегии и тактики, особенности конфликтного поведения участников организационных конфликтов. Функции и последствия организационных конфликтов.

#### **Тема 9. Переговоры как способ разрешения конфликтов**

Переговоры в социальных отношениях. Типы переговоров. Техники ведения переговоров. Стратегии ведения переговоров при разрешении конфликтных ситуаций. Медиация и ее роль в разрешении конфликтов.

## **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### ***5.1. Перечень основной и дополнительной литературы***

#### ***Основная литература***

1. Лукаш, Ю. А. Профилактика конфликтов и иных негативных проявлений со стороны персонала как составляющая обеспечения безопасности и развития бизнеса : учебное пособие / Ю. А. Лукаш. — 3-е изд. — Москва : ФЛИНТА, 2024. — 70 с. — ISBN 978-5-9765-1376-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/408413> (дата обращения: 11.02.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Павлова, А. М. Конфликтология: курс лекций : учебное пособие / А. М. Павлова. — Екатеринбург : , 2021. — 103 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/246830> (дата обращения: 11.02.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

#### ***Дополнительная литература***

1. Дубовицкая, Т. Д. Конфликтология: курс лекций : учебное пособие / Т. Д. Дубовицкая. — Москва : ФЛИНТА, 2022. — 104 с. — ISBN 978-5-9765-4916-6. — Текст : электронный //

Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/299237> (дата обращения: 11.02.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей..

2. Профилактика межэтнических и межконфессиональных конфликтов : учебное пособие / С. А. Сергеев, В. М. Ловчев, Л. В. Лучшева [и др.]. — Казань : КНИТУ, 2017. — 148 с. — ISBN 978-5-7882-2309-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/138383> (дата обращения: 11.02.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

#### **Сетевые ресурсы**

1. <http://www.filologia.ru/angliyskaya-leksikologiya> – образовательный портал.
2. Практическая психология в России. Режим доступа: <http://conflictology.spb.ru>

### **5.2. Электронные образовательные ресурсы, в т.ч. профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

<a href="https://www.ntspi.ru/library/directories_and_files/web_res/systems/">https://www.ntspi.ru/library/directories_and_files/web_res/systems/</a>	Электронно-библиотечные системы НТГСПИ
<a href="https://www.ntspi.ru/library/directories_and_files/web_res/systems/libraris/">https://www.ntspi.ru/library/directories_and_files/web_res/systems/libraris/</a>	Электронные базы данных НТГСПИ
<a href="https://www.ntspi.ru/library/periodika/">https://www.ntspi.ru/library/periodika/</a>	Периодика НТГСПИ
<a href="https://iprmedia.ru">https://iprmedia.ru</a>	ЭБС «Ай Пи Эр Медиа»
<a href="https://ibooks.ru">https://ibooks.ru</a>	ЭБС «Айбукс»
<a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>	ЭБС Юрайт
<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ЭБС издательства «ЛАНЬ»
<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU
<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>	«КонсультантПлюс»
<a href="http://cyberleninka.ru">http://cyberleninka.ru</a>	НЭБ «КиберЛенинка»
<a href="https://polpred.ru">https://polpred.ru</a>	ООО «Полпред-Справочники» (база данных)
<a href="https://eivis.ru">https://eivis.ru</a>	ООО «ИВИС»
<a href="http://www.delpress.ru">www.delpress.ru</a>	«Деловая пресса»

### **5.3. Комплект программного обеспечения**

1. Среда электронного обучения «Русский Moodle» (<https://do.ntspi.ru>).
2. Интернет-платформа онлайн-курсов со свободным кодом «Open edX» (<https://www.edx.org/>).
3. Интернет-платформа онлайн-курсов «Открытое образование» (<https://openedu.ru/>).
4. Электронная информационно-образовательная среда РГППУ (<https://eios.rsvpu.ru/>).
5. Платформа для организации и проведения вебинаров «Mirapolis Virtual Room».
6. Microsoft Office.
7. Kaspersky Endpoint Security.
8. Adobe Reader.
9. Free PDF Creator.
10. 7-zip (<http://www.7-zip.org/>).
11. LibreOffice.

12. Браузеры Firefox, Яндекс.Браузер.

## **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1. Помещения**

Помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

### **6.2. Оборудование и технические средства обучения**

#### **6.2.1. Оборудование, в т.ч. специализированное**

Стационарный компьютер или ноутбук, проектор для показа слайдов и видео, акустические колонки.

#### **6.2.2. Технические средства обучения**

Презентации лекций, видео-презентации, видео-лекции, учебные кинофильмы, аудиозаписи, онлайн-платформы.

#### **6.2.3. Учебные и наглядные пособия**

Печатные и электронные учебные пособия и наглядный материал: графические изображения, схемы, таблицы, раздаточный материал.