

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Таюрский Д.А.

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины
Конфликтология Б1.В.ДВ.2

Направление подготовки: 38.03.06 - Торговое дело

Профиль подготовки: Коммерция

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Камашева А.В.

Рецензент(ы):

Киршин И.А.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой:

Протокол заседания кафедры No ____ от "____" _____ 201__г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No

Казань
2016

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) ассистент, б/с Камашева А.В. кафедра управления человеческими ресурсами Институт управления, экономики и финансов ,
AVKamasheva@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Сформировать у студентов конфликтологическую компетентность на основе систематизированных знаний в области теории и практики конфликтов, о путях и средствах их урегулирования, переговорном процессе.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.2 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.06 Торговое дело и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 1 курсе, 1 семестр.

Дисциплина "Конфликтология" базируется на знаниях и умениях, полученных студентами при изучении дисциплин: "Менеджмент", "Управление персоналом", "Коммуникационный менеджмент". Междисциплинарный подход к преподаванию и изучению конфликтологии является важным условием успешности овладения студентами учебной дисциплины. Изучение программного материала должно способствовать формированию у студентов конфликтологической компетентности и овладению современными методами управления человеческими ресурсами.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-1 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности
ОК-2 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
ОК-4 (общекультурные компетенции)	способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

В результате освоения дисциплины студент:

- конструктивно и доказательно высказывать собственное мнение о проблемах конфликтологии как теории и практики, а так же о тенденциях развития отечественной и зарубежной конфликтологии;
- предупреждать и регулировать конфликты различных видов;
- анализировать источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в производственной сфере;
- определять условия и способы предупреждения производственных конфликтов;
- оценивать целесообразность и эффективность использования различных переговорных и посреднических процедур в ходе разрешения трудовых конфликтов;

- самостоятельно применять конструктивные способы разрешения межличностных конфликтов различных видов.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 1 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики	1		2	2	0	устный опрос
2.	Тема 2. Конфликт как основная категория конфликтологии	1		2	2	0	устный опрос письменное домашнее задание
3.	Тема 3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций	1		2	2	0	письменная работа
4.	Тема 4. Структурная модель конфликта	1		2	2	0	творческое задание
5.	Тема 5. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	1		2	2	0	контрольная работа
6.	Тема 6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	1		2	2	0	реферат

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
7.	Тема 7. Основы предупреждения конфликтов	1		2	2	0	творческое задание
8.	Тема 8. Роль конфликтологии в управлении персоналом	1		2	2	0	контрольная работа
9.	Тема 9. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации	1		2	2	0	презентация
	Тема . Итоговая форма контроля	1		0	0	0	зачет
	Итого			18	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 2. Конфликт как основная категория конфликтологии

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Предмет и метод конфликта. Задачи и методы конфликтологии. Теоретико-методологические основы конфликтологии. Конфликтология в системе наук. Современные проблемы развития конфликтологии.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Причины конфликтов. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 4. Структурная модель конфликта

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Структурные элементы конфликта: субъекты, объекты, предмет. Этапы конфликта. Конфликтная ситуация, инцидент.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 5. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Стратегии поведения в конфликте: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Модель двойной заинтересованности в определении выбора эффективного стиля поведения.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 7. Основы предупреждения конфликтов

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Прогнозирование конфликта. Принципы профилактики конфликта. Технология предупреждения конфликтов. Этапы регулирования конфликта.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 8. Роль конфликтологии в управлении персоналом

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Социальное партнерство как форма обеспечения взаимной заинтересованности наемных работников и предпринимателей.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тема 9. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации

лекционное занятие (2 часа(ов)):

практическое занятие (2 часа(ов)):

Подбор, расстановка, адаптация и развитие персонала как средство предупреждения и разрешения конфликтов.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики	1		подготовка к устному опросу	8	устный опрос
2.	Тема 2. Конфликт как основная категория конфликтологии	1		подготовка домашнего задания	2	письменное домашнее задание
				подготовка домашнего задания	2	домашнее задание
				подготовка к устному опросу	4	устный опрос
3.	Тема 3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций	1		подготовка к письменной работе	8	письменная работа
4.	Тема 4. Структурная модель конфликта	1		подготовка к творческому экзамену	8	творческое задание

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
5.	Тема 5. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	1		подготовка к контрольной работе	8	контрольная работа
6.	Тема 6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	1		подготовка к реферату	8	реферат
7.	Тема 7. Основы предупреждения конфликтов	1		подготовка к творческому экзамену	8	творческое задание
8.	Тема 8. Роль конфликтологии в управлении персоналом	1		подготовка к контрольной работе	8	контрольная работа
9.	Тема 9. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации	1		подготовка к презентации	8	презентация
	Итого				72	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Освоение дисциплины "Конфликтология" предполагает использование как традиционных (лекции, практические занятия с использованием методических материалов), так и инновационных образовательных технологий с использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: выполнение ряда практических заданий с использованием мультимедийных программ, включающих подготовку и выступления студентов на семинарских занятиях с фото-, аудио-и видеоматериалами, использование таких методик как арт-терапия, проведение тестирований на приоритетное поведение в конфликте. Использование в учебном процессе активных форм проведения занятий, таких как ролевые и деловые игры, решение практических кейсов, разбор конкретных ситуаций.

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

Тема 1. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики

устный опрос , примерные вопросы:

- 1.Какие основные черты свойственны конфликту? 2.Дайте определение конфликта.
- 3.Определите значение классификации конфликтов. 4.Назовите основные признаки, типы и виды, по которым группируются конфликты в организациях. 5.Что общего и в чем заключаются различия между конфликтами потребностей, интересов и ценностей? 6.Чем отличается конфликт от других видов социальных противоречий?

Тема 2. Конфликт как основная категория конфликтологии

домашнее задание , примерные вопросы:

Подготовка к деловой игре

письменное домашнее задание , примерные вопросы:

Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.

устный опрос , примерные вопросы:

1.Перечислите основные функции конфликта. 2.Что характерно для функционально-позитивного конфликта в организации? 3.Какими правилами следует руководствоваться при воздействии на конфликтную ситуацию? 4.Укажите отличия структурной и процессуальной моделей описания конфликта. 5.Дайте определение конфликтной ситуации и основных элементов ее структуры. 6.Что такое инцидент? 7.Охарактеризуйте основные стадии и фазы развития конфликта. 8.Назовите этапы и фазы конфликтной стадии. 9.В чем состоит сущность циклического развития конфликта на конфликтной стадии? 10.Назовите основные источники конфликтов в организации.

Тема 3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций

письменная работа , примерные вопросы:

Кейс "Выход из конфликта"

Тема 4. Структурная модель конфликта

творческое задание , примерные вопросы:

Эссе на тему значимости конфликта

Тема 5. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления

контрольная работа , примерные вопросы:

Контрольная работа по пройденному материалу.

Тема 6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях

реферат , примерные темы:

История конфликтологии
Конфликтные личности. Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов
Стратегии, стили поведения в конфликте
Внутриличностный конфликт
Классификация межличностных конфликтов
Основные типы конфликтов в организации
Профилактика, управление и разрешение конфликтов в организациях
Профилактика стрессов в производственных ситуациях

Тема 7. Основы предупреждения конфликтов

творческое задание , примерные вопросы:

Кейс "Конфликт в отделе"

Тема 8. Роль конфликтологии в управлении персоналом

контрольная работа , примерные вопросы:

Итоговая контрольная работа.

Тема 9. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации

презентация , примерные вопросы:

Итоговая презентация итогов группового анализа поведения в конфликтных ситуациях.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Примерные вопросы к зачету:

- 1.Понятие конфликта. Формула конфликта
- 2.Конфликтная ситуация. Специфика восприятия конфликтной ситуации
- 3.Объект и субъект конфликта
- 4.Движущие силы конфликта. Конфликт потребностей, интересов, ценностей
- 5.Стадии и характер протекания конфликта

6. Модель конфликта как процесса
7. Классификация конфликтов
8. Виды внутриличностных конфликтов
9. Основные типы конфликтов, их краткая характеристика
10. Классификация общих причин конфликта (по М. Мескону)
11. Объективные и субъективные причины конфликтов
12. Причины возникновения конструктивных конфликтов и методы разрешения
13. Причины возникновения деструктивных конфликтов и методы разрешения
14. Участники конфликта, их краткая характеристика
15. Острота и длительность конфликтов
16. Основные стили конфликтного поведения руководителя организации
17. Методы управления конфликтами, их краткая характеристика
18. Конфликты в социально-трудовой сфере
19. Общие принципы управления конфликтами
20. Объективные факторы возникновения конфликта
21. Сущность двойственного характера конфликта
22. Механизм возникновения межгруппового конфликта
23. Управление межгрупповыми конфликтами
24. Урегулирование конфликта.
25. Примирительные процедуры при трудовых спорах
26. Методы профилактики конфликтов в организации
27. Способы разрешения конфликтов
28. Пути разрешения внутриличностных конфликтов
29. Способы разрешения межличностных конфликтов
30. Деловые переговоры как способ разрешения конфликта
31. Методы принципиальных переговоров
32. Роль руководителя в управлении конфликтами
33. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликта
34. Факторы, определяющие условия завершения конфликта
35. Алгоритм продуктивного разрешения конфликта
36. Этапы переговорного процесса
37. Основные этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта
38. Результативность медиаторской деятельности
39. Сущность, виды и функции переговоров
40. Динамика переговорного процесса
41. Психологический механизм переговорного процесса
42. Тактические приемы на переговорах
43. Психологические условия успеха на переговорах

7.1. Основная литература:

- Конфликтология, Кибанов, А.Я.; Ворожейкин, И.Е.; Захаров, Д.К.; Коновалова, В.Г., 2009г.
Конфликтология, Волков, Борис Степанович; Волкова, Нина Вячеславовна, 2007г.
Конфликтология, Анцупов, Анатолий Яковлевич; Шипилов, Анатолий Иванович, 2011г.
Конфликтология, Козырев, Геннадий Иванович, 2010г.
Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / Т. Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2012. - 287 с. - ISBN 978-5-238-01542-2. <http://znanium.com/>

Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с.: 60x90 1/16. - (ВО: Бакалавр.). (п) ISBN 978-5-16-005724-8, 500 экз. <http://znanium.com/>
Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : Учебник / М. Ю. Зеленков. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К-", 2013. - 324 с. - ISBN 978-5-394-01918-0. <http://znanium.com/>

7.2. Дополнительная литература:

Конфликтология, Хафизова, Карина Наилевна, 2011г.
Конфликтология, Кузьмина, Лариса Павловна, 2012г.
Конфликтология, Руденко, Андрей Михайлович;Самыгин, Сергей Иванович, 2013г.
Конфликтология, Анцупов, Анатолий Яковлевич;Шипилов, Анатолий Иванович, 2011г.

7.3. Интернет-ресурсы:

Журнал Аналитика конфликта - <http://www.conflictology.narod.ru/>
Медиация и практическая конфликтология - <http://conflictology.spb.ru/>
Международная ассоциация конфликтологов - <http://www.confstud.ru/>
Теория и практика конфликтологии - <http://www.prometeus.nsc.ru/biblio/conflict/>
Центр конфликтологии Института социологии РАН - <http://www.conflictolog.narod.ru/OldSite/Index.html>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Конфликтология" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Для обеспечения данной дисциплины необходимо:

- оборудованные аудитории;
- учебники, учебные пособия и другие книги;
- научные журналы;
- доступ в Интернет;
- аудио-видео аппаратура;
- наглядные пособия.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.03.06 "Торговое дело" и профилю подготовки Коммерция .

Автор(ы):

Камашева А.В. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Киршин И.А. _____

"__" _____ 201__ г.