

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



УТВЕРЖДАЮ

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

_____ 20__ г.

Программа дисциплины
Управление конфликтами Б1.Б.12

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Камашева А.В.

Рецензент(ы):

Фахрутдинова Е.В.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Юрьева О. В.

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

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) старший преподаватель, б/с Камашева А.В. кафедра управления человеческими ресурсами Институт управления, экономики и финансов , as112@list.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.Б.12 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 1 курсе, 2 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-12 (общекультурные компетенции)	умением критически оценивать личные достоинства и недостатки, конструктивно реагировать на критику в свой адрес
ОК-24 (общекультурные компетенции)	приверженностью этическим ценностям: уважением человеческого достоинства, честностью, открытостью, справедливостью, порядочностью, доброжелательностью, терпимостью
ОК-6 (общекультурные компетенции)	умением логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь
ОК-7 (общекультурные компетенции)	способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения
ПК-39 (профессиональные компетенции)	знанием основ возникновения и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе и умеет применять их на практике
ПК-66 (профессиональные компетенции)	способностью и готовностью оказывать консультации по формированию слаженного, нацеленного на результат трудового коллектива (взаимоотношения, морально-психологический климат)
ПК-70 (профессиональные компетенции)	владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- 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 во 2 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	Практи- ческие занятия	Лабора- торные работы	
1.	Тема 1. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики	2		4	4	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Конфликт как основная категория конфликтологии	2		4	2	0	Устный опрос Письменное домашнее задание
3.	Тема 3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций	2		4	4	0	Письменная работа
4.	Тема 4. Структурная модель конфликта	2		4	4	0	Творческое задание
5.	Тема 5. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	2		4	4	0	Контрольная работа

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практи- ческие занятия	Лабора- торные работы	
6.	Тема 6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	2		4	6	0	Реферат
7.	Тема 7. Основы предупреждения конфликтов	2		2	4	0	Творческое задание
.	Тема . Итоговая форма контроля	2		0	0	0	Зачет
	Итого			26	28	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Тема 2. Конфликт как основная категория конфликтологии

лекционное занятие (4 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 (4 часа(ов)):

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

практическое занятие (4 часа(ов)):

Тема 4. Структурная модель конфликта

лекционное занятие (4 часа(ов)):

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

практическое занятие (4 часа(ов)):

Тема 5. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Тема 6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях

лекционное занятие (4 часа(ов)):

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

практическое занятие (6 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 (4 часа(ов)):

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	2		подготовка к устному опросу	10	устный опрос
2.	Тема 2. Конфликт как основная категория конфликтологии	2		подготовка домашнего задания	2	письменное домашнее задание
				подготовка домашнего задания	2	письменное домашнее задание
				подготовка домашнего задания	2	домашнее задание
3.	Тема 3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций	2		подготовка к письменной работе	10	письменная работа
4.	Тема 4. Структурная модель конфликта	2		подготовка к творческому экзамену	10	творческое задание

№	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	2		подготовка к контрольной работе	6	контрольная работа
6.	Тема 6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	2		подготовка к реферату	6	реферат
7.	Тема 7. Основы предупреждения конфликтов	2		подготовка к творческому экзамену	6	творческое задание
	Итого				54	

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.

письменное домашнее задание , примерные вопросы:

Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю.

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"

Итоговая форма контроля

зачет (в 2 семестре)

Примерные вопросы к итоговой форме контроля

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, ценно-стей
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:

1. Конфликтология: Учебник / А.В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 336 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=203000>
2. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / О. З. Муштук, А. Ю. Деев, О. С. Которова и др.; под общ. ред. О. З. Муштука. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: МФПА, 2011. - 320 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=451223>
3. Организационная конфликтология: Учеб. пособие / К.В. Решетникова. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 175 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=156889>
4. Политическая конфликтология: Учебное пособие / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. - 432 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=305815>
5. Козырев Г. И. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 304 с. URL:<http://znanium.com/bookread.php?book=185227>

7.2. Дополнительная литература:

- Управление конфликтом, Козлов, Владимир Владимирович; Козлова, Александра Александровна, 2005г.
- Управление конфликтом, Уизерс, Билл, 2004г.
- Конфликтология, Анцупов, Анатолий Яковлевич; Шипилов, Анатолий Иванович, 2011г.
- Управление человеческими ресурсами : учеб. пособие / В.И. Еремин, Ю.Н. Шумаков, С.В. Жариков ; под ред. В.И. Еремина. ? М. : ИНФРА-М, 2018. ? 272 с. ? (Высшее образование: Бакалавриат). ?

www.dx.doi.org/10.12737/15951. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/939543>
Управление человеческими ресурсами : теория и практика : учеб. пособие / А.С. Лифшиц. ?
М.: РИОР: ИНФРА-М,
2018. ? 266 с. ? (Высшее образование: Бакалавриат). ? DOI: <https://doi.org/10.12737/1711-1> -
Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog/product/896719>

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 "Управление конфликтами" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

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 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки Менеджмент сферы услуг .

Автор(ы):

Камашева А.В. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Фахрутдинова Е.В. _____

"__" _____ 201__ г.