

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт экологии и географии



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Минзарипов Р.Г.

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Конфликтология ОПД.ДВ.4

Специальность: 100103.65 - Социально-культурный сервис и туризм_

Специализация: Экскурсионный сервис

Квалификация выпускника: специалист по сервису и туризму

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Гайсин Р.И.

Рецензент(ы):

Садретдинов Д.Ф.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой:

Протокол заседания кафедры No ___ от "___" _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института экологии и географии:

Протокол заседания УМК No ___ от "___" _____ 201__ г

Регистрационный No

Казань
2014

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, к.н. Гайсин Р.И. Кафедра теории и методики географического и экологического образования отделение географического и экологического образования , RIGajsin@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

цели:

□-дать знания студентам и обучить их действиям по содержанию дисциплины конфликтология в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по специальности СКС и Т;

□-научить студентов не только распознавать конфликты, предвидеть их последствия, но и управлять ими, четко представляя задачи и функции такого управления.

□

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " ОПД.ДВ.4 Общепрофессиональные дисциплины" основной образовательной программы 100103.65 Социально-культурный сервис и туризм_ и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 5 курсе, 9 семестр.

Курс "Конфликтология" является дисциплиной по выбору студентов и направлен на получение студентами системных знаний по предупреждению и управлению конфликтами, овладению основными навыками диагностики конфликтов, их прогнозированию, проектированию работы по минимизации негативных последствий, их коррекции.

Относится к циклу: Б.3.3/в.9

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

знать:

□-основы теорий конфликтов: динамику развития, функции, мотивацию, движущие силы конфликта;

□-методы управления конфликтами: профилактика, способы разрешения, регламентация, манипуляция;

□-способы управления конфликтами: организационные, экономические, правовые, этнокультурные, социально-психологические.

2. должен уметь:

уметь:

□-анализировать и прогнозировать поведение работников организации в конкретной конфликтной ситуации;

□-определять реально применяемые и наиболее эффективные способы управления конфликтами.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет зачетных(ые) единиц(ы) 64 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 9 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.).

4.2 Содержание дисциплины

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

На занятиях используются современные педагогические технологии на основе активизации и интенсификации деятельности студентов, коммуникативные технологии, технологии проблемного обучения; проектная форма, а также информационные технологии.

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

Примерные вопросы к зачету:

Лекции, семинары, анализ конкретных конфликтных ситуаций. Формы контроля:

-□ промежуточный контроль контролируемой работы в форме теста два раза в семестр;

□-семестровый контроль ? письменный зачет в форме теста;

-□итоговый контроль: разработка проекта управления конфликтом;

□-зачет по вопросам дисциплины "Конфликтология".

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:

7.2. Дополнительная литература:

1. Управление персоналом организаций: Практикум / Под ред. А.Я. Кибанова. М., 2005, С. 251-264
2. Дмитриев А.В. Конфликтология. М., 2002, С. 293-298
3. Панфилова А.П. Игротехнический менеджмент: Учеб. пособие. СПб., 2003, С. 310-320
4. Кибанов А.Я., Дуракова И.Б. Управление персоналом организаций: отбор и оценка при найме, аттестация. М., 2004. С. 240-244, 260-268.

7.3. Интернет-ресурсы:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по специальности: 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм_" и специализации Экскурсионный сервис .

Автор(ы):

Гайсин Р.И. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Садретдинов Д.Ф. _____

"__" _____ 201__ г.