

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. Д.А. Таюрский

» 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины
Конфликтология Б1.В.ДВ.2

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Финансовый менеджмент

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Иванов А.В.

Рецензент(ы):

Большаков А.Г.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Большаков А. Г.

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 949945618

Казань
2018

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) доцент, к.н. (доцент) Иванов А.В. Кафедра конфликтологии Отделение социально-политических наук , AndreVlvanov@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Освоение курса должно сформировать у студентов представления о теоретических основах и закономерностях функционирования конфликтологической науки, выделяя ее специфику, раскрывая принципы познания конфликтов, причины возникновения, этапы протекания и определение способов их завершения конфликтов.

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 38.03.02 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе, 3 семестр.

Данная дисциплина относится к профессиональному циклу Б.3 подготовки.

Предшествовать данному курсу должно изучение некоторых дисциплин гуманитарного, социального и экономического цикла, таких как: история, философия, социология, политология; и дисциплин базовой части профессионального цикла, таких как: история конфликтологии, введение в конфликтологию. При освоении данной дисциплины необходимы предварительные знания основных законов становления и развития бытия, человека и мышления, умения и готовность обучающихся к изучению конфликтологических процессов.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-5 (общекультурные компетенции)	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОПК-4 (профессиональные компетенции)	способность анализировать социально-значимые процессы и проблемы, использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- общие основы конфликтологии
- историю развития конфликтологии;
- место конфликтологии в системе гуманитарных дисциплин;
- основные виды и методы конфликтологических исследований;
- методологические проблемы конфликтологии

2. должен уметь:

- анализировать конфликтные ситуации;
- прослеживать тенденции зарождения, развития и исхода конфликта
- разрабатывать комплекс мер по разрешению конфликта;

3. должен владеть:

- категориальным аппаратом конфликтологии;
- навыками разработки программ прикладного исследования;
- способностями обработки полученных данных

4. должен демонстрировать способность и готовность:

к познанию основ и закономерности функционирования конфликтологической науки, выделяя ее специфику, раскрывая принципы познания конфликтов, причины возникновения, этапы протекания и определение способов их завершения конфликтов

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 3 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. Тема 1. История развития конфликтологии	4	1-2	2	2	0	Дискуссия
2.	Тема 2. Тема 2. Объект и предмет конфликтологии	4	3-4	2	2	0	Контрольная работа
3.	Тема 3. Тема 3. Методы изучения конфликта	4	5-6	2	2	0	Устный опрос
4.	Тема 4. Тема 4. Классификация конфликтов	4	7-8	2	2	0	Устный опрос
5.	Тема 5. Тема 5. Структура конфликта	4	9	2	2	0	Устный опрос
6.	Тема 6. Тема 6. Причины и динамика конфликтов	4		2	2	0	
7.	Тема 7. Тема 7. Управление конфликтами	4		2	2	0	

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
8.	Тема 8. Тема 8. Критерии, формы, факторы завершения конфликтов	4		2	2	0	
9.	Тема 9. Тема 9. Переговоры и посредничество как способы завершения конфликтов	4		2	2	0	
	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	Зачет
	Итого			18	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Тема 1. История развития конфликтологии

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Источники конфликтологических знаний. Основные направления развития западной конфликтологии. Конфликт в культурно-исторической психологии. Периодизация истории отечественной конфликтологии. Анализ отечественных междисциплинарных научно-исследовательских работ.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Основные направления развития западной конфликтологии. Конфликт в культурно-исторической психологии.

Тема 2. Тема 2. Объект и предмет конфликтологии

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Конфликтология в системе наук. Функции конфликтологии. Объектно-предметное поле конфликтологии. Социальный конфликт. Универсальная понятийная схема описания конфликта.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Анализ отечественных междисциплинарных научно-исследовательских работ.

Тема 3. Тема 3. Методы изучения конфликта

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Основные этапы изучения конфликтов. Программа изучения конфликтного взаимодействия. Методы исследования в конфликтологии. Качественные методы исследования конфликтов. Математическое моделирование конфликта. Модульный социотест Анцупова. Оценка конфликтов и персонала с помощью модульного социотеста.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Объектно-предметное поле конфликтологии. Социальный конфликт. Универсальная понятийная схема описания конфликта.

Тема 4. Тема 4. Классификация конфликтов

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Общая типология конфликтов. Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия. Классификация конфликтов.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Основные виды эволюции конфликта. Эволюционная структура психики человека

Тема 5. Тема 5. Структура конфликта

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Структура конфликтной ситуации. Трехмерная модель стратегий поведения в конфликте. Мотивация оппонентов в конфликте. Оценка образа ?Я? и ?Он/Она? в конфликтах. Целевая структура конфликтной ситуации. Роль восприятия ?справедливости и несправедливости? в формировании информационной модели конфликтной ситуации. Эмоциональные реакции оппонентов в межличностном конфликте. Информационные модели конфликта.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Системно-ситуационный анализ конфликтов. Системно-информационный анализ конфликтов. Система показателей, критериев и индикаторов оценки конфликта

Тема 6. Тема 6. Причины и динамика конфликтов

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Классификация причин конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Организационно-управленческие причины конфликтов. Социально-психологические причины возникновения конфликтов. Варианты статусного взаимодействия в диаде. Личностные причины возникновения конфликтов. Оценка допустимости поведения партнера по межличностному взаимодействию. Потери и искажения информации в процессе общения как причина конфликта. Основные периоды и этапы динамики конфликта. Регрессия сознательной сферы психики в процессе эскалации конфликта (с позиции соответствия эмоционально-познавательных функций определенному возрастному уровню). Модель эскалации конфликтного противодействия. Формирование ?образа врага? в конфликте. Модели развития конфликтного взаимодействия. Динамика частоты конфликтов в зависимости от их длительности. Соотношение длительности конфликтов и их итогов. Динамика среднемесячной частоты конфликтов в течение года.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Оценка допустимости поведения партнера по межличностному взаимодействию.

Тема 7. Тема 7. Управление конфликтами

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Особенности управления конфликтом. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития. Предпосылки предупреждения конфликтов.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Особенности управления конфликтом. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития. Предпосылки предупреждения конфликтов.

Тема 8. Тема 8. Критерии, формы, факторы завершения конфликтов

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Формы завершения конфликта. Условия разрешения конфликтов. Факторы разрешения конфликтов. Нормативное регулирование конфликтов. Этапы разрешения конфликта. Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте. Зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, избираемых оппонентами. Саморазрешение межличностных конфликтов.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Формы завершения конфликта. Условия разрешения конфликтов. Факторы разрешения конфликтов.

Тема 9. Тема 9. Переговоры и посредничество как способы завершения конфликтов

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Принципы психологического посредничества. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта. Факторы эффективности участия третьей стороны в конфликте. Разрешение конфликтов с участием третьей стороны. Деятельность психолога по урегулированию конфликтов. Модели деятельности руководителя по урегулированию конфликтов. Этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта между подчиненными. Виды и функции переговоров. Психологические механизмы ведения переговоров. Психологические условия успеха на переговорах. Динамика переговорного процесса. Компромисс в переговорном процессе. Особенности ведения переговоров. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Анализ переговоров. Общие тактические приемы ведения переговоров. Алгоритм переговоров с преступниками.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Общие тактические приемы ведения переговоров. Алгоритм переговоров с преступниками.

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. Тема 1. История развития конфликтологии	4	1-2	подготовка к дискуссии	10	дискуссия
2.	Тема 2. Тема 2. Объект и предмет конфликтологии	4	3-4	подготовка к контрольной работе	10	контрольная работа
3.	Тема 3. Тема 3. Методы изучения конфликта	4	5-6	подготовка к устному опросу	10	устный опрос
4.	Тема 4. Тема 4. Классификация конфликтов	4	7-8	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
5.	Тема 5. Тема 5. Структура конфликта	4	9	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
6.	Тема 6. Тема 6. Причины и динамика конфликтов	4				
7.	Тема 7. Тема 7. Управление конфликтами	4				
8.	Тема 8. Тема 8. Критерии, формы, факторы завершения конфликтов	4				
9.	Тема 9. Тема 9. Переговоры и посредничество как способы завершения конфликтов	4				
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Для проведения некоторых лекций применяются информационные технологии, демонстрируются презентации. Студенты учатся преобразовывать устную и визуальную информацию в письменную форму, выделяя при этом наиболее значимые и существенные элементы. На лекции используются схемы, рисунки, чертежи и т.п., к подготовке которых привлекаются обучающиеся. Проведение лекции сводится к связному развернутому комментированию преподавателем подготовленных наглядных пособий. При этом важна логика и ритм подачи учебного материала. Данный тип лекции хорошо использовать на этапе введения студентов в новый раздел, тему, дисциплину.

Для проведения семинаров проводится устный опрос и обсуждается материал по некоторым темам.

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

Тема 1. Тема 1. История развития конфликтологии

дискуссия , примерные вопросы:

1. Конфликтология как наука и учебная дисциплина. Объект и предмет конфликтологии. Этапы развития конфликтологии

Тема 2. Тема 2. Объект и предмет конфликтологии

контрольная работа , примерные вопросы:

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту. 2. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии. 3. Основные этапы и перспективы развития отечественной конфликтологии.

Тема 3. Тема 3. Методы изучения конфликта

устный опрос , примерные вопросы:

1. Понятие и природа конфликта. Сущность и основные признаки конфликта

Тема 4. Тема 4. Классификация конфликтов

устный опрос , примерные вопросы:

1. Основные виды эволюции конфликта. 2. Эволюционная структура психики человека

Тема 5. Тема 5. Структура конфликта

устный опрос , примерные вопросы:

1. Системно-ситуационный анализ конфликтов. 2. Системно-информационный анализ конфликтов. 3. Система показателей, критериев и индикаторов оценки конфликта

Тема 6. Тема 6. Причины и динамика конфликтов

Тема 7. Тема 7. Управление конфликтами

Тема 8. Тема 8. Критерии, формы, факторы завершения конфликтов

Тема 9. Тема 9. Переговоры и посредничество как способы завершения конфликтов

Итоговая форма контроля

зачет (в 3 семестре)

Примерные вопросы к зачету:

1. Конфликт и культура.
2. Социологический подход к конфликту.
3. Предмет, объект, задачи конфликтологии.
4. Причины межличностных конфликтов.
5. Типология конфликтов.
6. Управление межличностными и межгрупповыми конфликтами.
7. Возникновение и развитие конфликтологии. Конфликтология в России.

8. Классификация межличностных конфликтов.
9. Анализ конфликтной ситуации.
10. Профилактика конфликтов в организациях.
11. Постфрейдистские концепции и конфликт.
12. Сотруднический стиль разрешения конфликта.
13. Процесс развития конфликта.
14. Стратегии обострения конфликта.
15. Причины и стимулы конфликта. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликта.
16. Управление конфликтами.
17. Возрастные различия и конфликт. Кризис возраста.
18. Искусство ведения переговоров. Требования к участникам переговоров.
19. Конфликтные личности.
20. Стратегия движения к согласию.
21. Критическая масса конфликта.
22. Фрейдистский подход конфликтологии.
23. Характерологические различия и конфликт.
24. Техника ведения переговоров.
25. Особенности межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных, внутриличностных и межгрупповых конфликтов.
26. Функции медиатора по разрешению конфликтов.
27. Стратегии "ДО" и "ПОСЛЕ" возникновения конфликтов.
28. Стратегия "Работа с лидерами конфликтов".
29. Диагностика конфликта.
30. Торговый стиль управления конфликтом.
31. Конфликтные паттерны в трансактной психологии.
32. Межнациональные конфликты.
33. Стратегии поведения в конфликте.
34. Политические конфликты.
35. Конфликт и манипуляция.
36. Анатомия конфликта, его структурные элементы.
37. Основные типы конфликтов в организациях.
38. Гендерные различия как фактор возникновения конфликтов.
39. Цена конфликта. Выигрыш и проигрыш.
40. Внутриличностные конфликты.
41. Роли третьей стороны в конфликте.
42. Основные этапы медиации.
43. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами.

7.1. Основная литература:

1. Анцупов А. Я. Конфликтология: новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 4-е изд., испр. и доп. - Москва: Эксмо, 2011. - 509 с. (50 экз.)
2. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=420956>

3. 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.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405091>
4. Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=368679>

7.2. Дополнительная литература:

1. Конфликтология: Учебник / А.В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 336 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-98281-189-9 - Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog/product/203000>
2. Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : Учебник / М. Ю. Зеленков. - М. : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2013. - 324 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415117>
3. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. засл. деят. науки РФ Ф. И. Шаркова. - М.: Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2018. - 240 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=512837>

7.3. Интернет-ресурсы:

кафедра - <http://kpfu.ru/philosophy/struktura/otdeleniya/kafedra-konfliktologii>
конфликтология - www.conflictanet.ru
практики - <http://www.mediators-tatarstan.ru/>
практики - <http://www.consensus-russia.ru/>
Центр - <http://kpfu.ru/centr-mediicii-uregulirovaniya-konfliktov-i-8366.html>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Конфликтология" 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.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Проектор с экраном, принтер и копировальный аппарат для распечатки текстов.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки Финансовый менеджмент .

Автор(ы):

Иванов А.В. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Большаков А.Г. _____

"__" _____ 201__ г.