

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



**УТВЕРЖДАЮ**

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

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Программа дисциплины**  
Конфликтология Б1.ДВ.1

Направление подготовки: 080200.62 - Менеджмент

Профиль подготовки: Финансовый менеджмент

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Камашева А.В.

**Рецензент(ы):**

Киршин И.А.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Фахрутдинова Е. В.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления и территориального развития:

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) ассистент, б/с Камашева А.В. кафедра управления человеческими ресурсами отделение менеджмента и маркетинга, AVKamashева@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.ДВ.1 Гуманитарный, социальный и экономический" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент 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-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:

- 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 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 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 домашнее задание
3.	Тема 3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций	1		0	0	0	письменная работа

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
4.	Тема 4. Структурная модель конфликта	1		0	0	0	творческое задание
5.	Тема 5. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	1		0	0	0	контрольная работа
6.	Тема 6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	1		0	0	0	реферат
7.	Тема 7. Основы предупреждения конфликтов	1		0	0	0	творческое задание
8.	Тема 8. Роль конфликтологии в управлении персоналом	1		0	0	0	контрольная работа
9.	Тема 9. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации	1		0	0	0	презентация
	Тема . Итоговая форма контроля	1		0	0	0	зачет
	Итого			4	4	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

##### Тема 4. Структурная модель конфликта

##### Тема 5. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления

##### Тема 6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях

##### Тема 7. Основы предупреждения конфликтов

**Тема 8. Роль конфликтологии в управлении персоналом****Тема 9. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации****4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

<b>N</b>	<b>Раздел Дисциплины</b>	<b>Семестр</b>	<b>Неделя семестра</b>	<b>Виды самостоятельной работы студентов</b>	<b>Трудоемкость (в часах)</b>	<b>Формы контроля самостоятельной работы</b>
1.	Тема 1. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики	1		подготовка к устному опросу	10	устный опрос
2.	Тема 2. Конфликт как основная категория конфликтологии	1		подготовка домашнего задания	8	домашнее задание
3.	Тема 3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций	1		подготовка к письменной работе	6	письменная работа
4.	Тема 4. Структурная модель конфликта	1		подготовка к творческому экзамену	6	творческое задание
5.	Тема 5. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	1		подготовка к контрольной работе	6	контрольная работа
6.	Тема 6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	1		подготовка к реферату	6	реферат
7.	Тема 7. Основы предупреждения конфликтов	1		подготовка к творческому экзамену	6	творческое задание
8.	Тема 8. Роль конфликтологии в управлении персоналом	1		подготовка к контрольной работе	6	контрольная работа
9.	Тема 9. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации	1		подготовка к презентации	6	презентация
	<b>Итого</b>				<b>60</b>	

**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

### **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 Внутрличностный 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, 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.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; ГУУ. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2005. - 302 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 5-16-002275-9, 4000 экз.  
<http://znanium.com/bookread.php?book=91538>
2. 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, 2000 экз.  
<http://znanium.com/bookread.php?book=203000>
3. 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/bookread.php?book=415117>

### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Основы конфликтологии: учебник / Г.И. Козырев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 240 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0430-5, 1500 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=218153>
2. Кибанов А. Я. , Кибанов А. Я. , Захаров Д. К. Конфликтология: Учебник. - (Серия "Высшее образование")/Ворожейкин И. Е. ИНФРА-М, 2002. - 240 с., переплет, тираж 6000, 60x90 1/16 ISBN 5-16-000964-7 <http://znanium.com/bookread.php?book=38647>
3. Политическая конфликтология: Учебное пособие / Г.И. Козырев. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2008. - 432 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0332-2, 3000 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=129891>

### **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 080200.62 "Менеджмент" и профилю подготовки Финансовый менеджмент .

Автор(ы):

Камашева А.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Киршин И.А. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.