

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)**

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	6	устный опрос
2.	Тема 2. Конфликт как основная категория конфликтологии	1		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	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	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				60	

## **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

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 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.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://www.znaniium.com/bookread.php?book=203000>
2. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0416-9, 2000 экз.  
<http://www.znaniium.com/bookread.php?book=185227>
3. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / О. З. Муштур, 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. - (Университетская серия). - ISBN 978-5-902597-60-5.  
<http://www.znaniium.com/bookread.php?book=451223>

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

1. Региональная конфликтология: экспертное мнение / В.А. Авксентьев, Г.Д. Гриценко, А.В. Дмитриев; Под ред. М.К. Горшкова; Институт социологии РАН. - М.: Альфа-М, 2007. - 208 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-98281-115-8, 1000 экз.  
<http://www.znaniium.com/bookread.php?book=124925>
2. 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://www.znaniium.com/bookread.php?book=129891>
3. Организационная конфликтология: Учеб. пособие / К.В. Решетникова. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 175 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003512-3, 2000 экз.  
<http://www.znaniium.com/bookread.php?book=156889>

### **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.