

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Отделение менеджмента



подписано электронно-цифровой подписью

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

Направление подготовки: 080200.62 - 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: Фахрутдинова Е. В.

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

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (отделение менеджмента):

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

Регистрационный No 94995314

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, 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, 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-10 (общекультурные компетенции)	? стремлением к личностному и профессиональному саморазвитию
ОК-11 (общекультурные компетенции)	? умением критически оценивать личные достоинства и недостатки
ОК-7 (общекультурные компетенции)	способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения
ОК-9 (общекультурные компетенции)	? умением использовать нормативные правовые документы в своей деятельности
ПК-6 (профессиональные компетенции)	владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций (
ПК-15 (профессиональные компетенции)	? готовностью участвовать в разработке стратегии организации, используя инструментарий стратегического менеджмента
Пк-16	? способностью учитывать аспекты корпоративной социальной ответственности при разработке и реализации стратегии организации

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 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 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	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики	2	1	2	2	0	устный опрос
2.	Тема 2. Конфликт как основная категория конфликтологии	2	2	2	2	0	домашнее задание устный опрос
3.	Тема 3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций	2	3	2	2	0	письменная работа
4.	Тема 4. Структурная модель конфликта	2	4	2	2	0	творческое задание

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
5.	Тема 5. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	2	5	2	2	0	контрольная работа
6.	Тема 6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	2	6	2	2	0	реферат
7.	Тема 7. Основы предупреждения конфликтов	2	7	2	2	0	творческое задание
8.	Тема 8. Роль конфликтологии в управлении персоналом	2	8	2	2	0	контрольная работа
9.	Тема 9. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации	2		2	2	0	презентация
	Тема . Итоговая форма контроля	2		0	0	0	зачет
	Итого			18	18	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)):*

Конфликтология как наука и практическая дисциплина. Предмет конфликтологии, ее задачи и связь с другими науками (философией, историей, социологией, психологией, педагогикой, правоведением и т.д.). Предпосылки формирования конфликтологических идей. Общая характеристика зарубежной конфликтологии (идеи К. Маркса, Г. Зиммеля, Т. Парсонса, Р. Дарендорфа, Л. Козера)

##### 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)):*

Конфликт как тип трудных ситуаций. Общие признаки трудной ситуации. Трудные ситуации деятельности, взаимодействия, внутри личностного плана. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости. Основные классификации конфликтов. Структура конфликта: стороны (субъекты) конфликта, предмет и объект конфликта, окружающая среда.

### **Тема 3. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций**

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

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

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Особенности восприятия человеком ситуации. Динамика протекания конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Основные конфликтогенные сферы коллективной деятельности: рассогласованность взаимоотношений, отсутствие целевого и ценностного единства. Должностной и ролевой конфликты ?по горизонтали? и ?по вертикали?.

### **Тема 4. Структурная модель конфликта**

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

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

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Конфликты в организации (конфликты между руководителем и подчиненными, межгрупповые и инновационные конфликты). Межгрупповой конфликт как столкновение противоположно направленных групповых целей, интересов, ценностей. Взаимосвязь конфликтов, возникающих в группе: внутриличностного, межличностного, межгруппового и группового конфликтов. Причины межгрупповых конфликтов в профессиональных коллективах: несовершенство организационной структуры; стремление к доминированию; распределение ресурсов; структурная перестройка, взаимная зависимость по выполняемым задачам, нарушения правовых норм различия во взглядах на трудовую дисциплину; формы и методы стимулирования; и т.д. Концепции управляемости конфликтом.

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

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта.

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

. Проблема управления конфликтом в исследованиях Р.Дарендорфа, К.Левина, Дж.Морено, М.Дойча. Формы управления конфликтами (переговоры, посредничество, арбитраж, суд). Конфликты в деятельности менеджера: постановка проблемы. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов. Мероприятия менеджмента организации по профилактике конфликтов.

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

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

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

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Конструктивное разрешение конфликтов. Формы, исходы и критерии завершения конфликтов. Логика, стратегия и способы разрешения конфликтов.

### **Тема 7. Основы предупреждения конфликтов**

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Прогнозирование конфликта. Принципы профилактики конфликта. Технология предупреждения конфликтов. Этапы регулирования конфликта.

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Правила поведения менеджера в конфликтной ситуации. Разрешение конфликтов с участием третьей стороны. Этапы деятельности менеджера по урегулированию конфликта между подчиненными. Способы урегулирования межгрупповых и групповых конфликтов в организации: ?легитимизация? и ?институциация? конфликта; признание статуса каждой личности в группе с учетом доминирования лидеров; сплочение группы, отстаивающей справедливые интересы; раскол группы, отстаивающей незаконные интересы и др.

### **Тема 8. Роль конфликтологии в управлении персоналом**

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Социальное партнерство как форма обеспечения взаимной заинтересованности наемных работников и предпринимателей.

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Методологические принципы изучения конфликтов: принцип развития, принцип всеобщей связи, принцип системного подхода, принцип единства теории и практики, принцип объективности.

### **Тема 9. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации**

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Применение методов психологии в конфликтологии. Наблюдение, опросы, эксперимент, тестирование, социометрия, ретроспективный анализ, изучение документов как методы изучения конфликтов. Сущность и особенность модульной методики диагностики межличностных конфликтов. Модульный социотест А.Я. Анцупова.

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Подбор, расстановка, адаптация и развитие персонала как средство предупреждения и разрешения конфликтов.

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

N	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	5	подготовка к контрольной работе	4	контрольная работа
6.	Тема 6. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	2	6	подготовка к реферату	4	реферат
7.	Тема 7. Основы предупреждения конфликтов	2	7	подготовка к творческому экзамену	4	творческое задание
8.	Тема 8. Роль конфликтологии в управлении персоналом	2	8	подготовка к контрольной работе	4	контрольная работа
9.	Тема 9. Роль менеджера по персоналу в предупреждении и разрешении конфликтов в организации	2		подготовка к презентации	4	презентация
	Итого				36	

### 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:

Конфликт как социальный феномен. Профилактика конфликтов в профессиональной группе. Основные модели разрешения конфликтов.

#### Тема 2. Конфликт как основная категория конфликтологии

домашнее задание , примерные вопросы:

Конфликты между руководителями и подчиненными.

устный опрос , примерные вопросы:

Стили поведения в конфликте. Семейные конфликты и способы их разрешения. Конфликт как тип трудных ситуаций. Социальные конфликты и пути их разрешения.



### **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"

### **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:

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:

Конфликтология: учебно-методическое пособие / Казан. гос. ун-т; [сост.: к.э.н., доц. И. С. Глебова, асс. Р. Р. Богавеева].?Казань: Казанский государственный университет, 2009.?73 с.; 21.?Библиогр.: с. 43-46, 50.

Кибанов А. Я. 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/bookread.php?book=405091>

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, <http://znanium.com/bookread.php?book=203000>

### 7.2. Дополнительная литература:

Волков, Борис Степанович. Конфликтология: [учеб. пособие для студентов вузов] / Б. С. Волков, Н. В. Волкова.?[Изд. 3-е, испр. и доп.].?Москва: Мир: Акад. Проект, 2007.?397, [2] с.).

Авксентьев В. А. 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 978-5-98281-114-8, 1000 экз. // <http://www.znanium.com/bookread.php?book=124925>

Степанов, Евгений Иванович. Отечественная конфликтология: к вопросу о становлении и развитии / Степанов Евгений Иванович // Социологические исследования. ?Б.м... ?1998. ?N10. ?С.50-57.

Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология в схемах и комментариях: [учебное пособие] / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. 2-е изд., перераб. - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2009. 304 с.

### **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:

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 080200.62 "Менеджмент" и профилю подготовки Менеджмент сферы услуг .

Автор(ы):

Камашева А.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Фахрутдинова Е.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.