

ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ

Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

УТВЕРЖДАЮ:

Рег. № СН.03-62

Декан факультета государственного
и муниципального управления

« 28 » 05 2017 г.

Ковалева О.С.



ФГОС 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
(МОДУЛЯ)**

Б1.В.ДВ.7.2 Конфликтология в профессиональной деятельности

43.03.01 Сервис

Код и наименование направления подготовки

профиль: **сервис недвижимости**

основной вид деятельности: **сервисная**

дополнительный вид деятельности:

(профиль и виды деятельности)

Курс: 3

Семестр: 6

Факультет Государственного и
муниципального управления

очная
Форма обучения

Объем дисциплины (модуля)

Вид занятий	Объем занятий [зачетных ед./часов]			Семестр
	очная	заочная	Очно-заочная	
Общая трудоемкость по учебному плану	3/108			6
В том числе,				
Контактная работа	40			
Лекции	20			
Практические (семинарские) занятия	20			
Самостоятельная работа, всего	68			
В том числе:				
Курсовой проект (курсовая работа)				
Контрольная работа / реферат	Р			6
Форма контроля				
Экзамен (зачет)	Экзамен			6

Новосибирск 2017

Рабочая программа составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 20.10.2015 № 1169

Программу разработал:
Старший преподаватель


_____ Е.В.Марусова
подпись

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- основные категории и понятия конфликтологии
- причины различных социальных конфликтов и особенности их протекания
- основы социального, социально – психологического и психологического управления конфликтами

уметь:

- разнообразить сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
- анализировать современные конфликты, понимать их природу

владеть:

- навыками научного анализа конфликтов различных уровней
- навыками позитивного влияния на партнеров и успешного ведения переговоров
- навыками неконфликтного поведения в коллективе и общения с людьми в соответствии с нормами этикета
- навыками профилактики, управления, конструктивного подхода к разрешению конфликтов
- навыками поведения в стрессовой ситуации

1.2. Планируемые результаты освоения образовательной программы

Дисциплина «Конфликтология в профессиональной деятельности» в соответствии с требованиями ФГОС направлена на формирование следующих профессиональных (ПК) компетенций:

1. Способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями **ПК-8**.

Таблица 1. Связь результатов обучения с приобретаемыми компетенциями

№ п/п	Осваиваемые знания, умения, навыки	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	Знать:	
1.1	основные категории и понятия конфликтологии	ПК-8
1.2	причины различных социальных конфликтов и особенности их протекания	ПК-8
1.3	основы социального, социально – психологического и психологического управления конфликтами	ПК-8
2.	Уметь:	
2.1	разнообразить сервисную деятельность в соответствии с	ПК-8

	этнокультурными, историческими и религиозными традициями	
2.2	анализировать современные конфликты, понимать их природу	ПК-8
3	Владеть:	
3.1	навыками научного анализа конфликтов различных уровней	ПК-8
3.2	навыками позитивного влияния на партнеров и успешного ведения переговоров	ПК-8
3.3	навыками неконфликтного поведения в коллективе и общения с людьми в соответствии с нормами этикета	ПК-8
3.4	навыками профилактики, управления, конструктивного подхода к разрешению конфликтов	ПК-8
3.5	навыками поведения в стрессовой ситуации	ПК-8

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.7.1 Конфликтология в профессиональной деятельности относится к дисциплинам по выбору вариативной части.

Данная дисциплина опирается на курсы дисциплин: «Психология», «Управление персоналом».

3. Содержание дисциплины (модуля)

Распределение часов по темам и видам занятий по очной форме обучения представляется в таблице 2.

Таблица 2. Распределение часов по темам и видам занятий дисциплины

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество часов				Формируемые компетенции (ОК, ПК)
		Лекции (Л)	Вид занятия (ЛР, ПЗ)	Самостоятельная работа (СР)	Всего по теме	
1	2	3	4	5	6	7
	Семестр № 6					
1	Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания	2	2	4	8	ПК-8
2	Анализ структурных элементов конфликта	2	2	4	8	ПК-8
3	Источники, объект и причины конфликта	2	2	5	9	ПК-8
4	Динамика развития конфликта	2	2	4	8	ПК-8
5	Функции конфликта	2	2	4	8	ПК-8
6	Социально-психологические закономерности развития конфликта. Особенности развития конфликта в сельской местности	2	2	4	8	ПК-8
7	Сферы	2	2	4	8	ПК-8

	развертывания межличностных конфликтов					
8	Экономические конфликты	2	2	1	5	ПК-8
9	Профилактика конфликта	2	2	1	5	ПК-8
10	Способы разрешения конфликтов	2	2	1	5	ПК-8
	Реферат			9	9	
	Подготовка к экзамену			27	27	
	Итого	20	20	68	108	

Учебная деятельность состоит из лекций, практических занятий, самостоятельной работы, реферата.

3.1.Содержание отдельных разделов и тем

Тема 1. Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания

Возникновение и развитие конфликтологии как самостоятельной области знаний. Ее связь с другими науками. Предметная область конфликтологии. Конфликт как условие функционирования и совершенствования социальных систем.

Концепции интеграционной и конфликтной ориентации общества. Основные направления в изучении феномена социальных конфликтов. Концепции Г. Зиммеля, Л. Козера, Р. Дарендорфа, Т. Парсонса. Конфликт в методологии К.Маркса, М. Вебера, Э.Дюркгейма.

Методы сбора и анализа конфликтологических данных. Системный подход. Социально-философские, социологические, социально-психологические, историко-статистические методы исследования конфликтов. Методы математического моделирования конфликтов.

Тема 2. Анализ структурных элементов конфликта

Основные элементы конфликта: объект, предмет, субъект. Стороны конфликта на макро-, мезо- и микроуровнях. Цели сторон в конфликте. Формы конфликтов по сфере возникновения. Экономические, политические, этнические, нравственные и правовые конфликты. Мотивационные, когнитивные, ролевые конфликты. Горизонтальные и вертикальные конфликты. Классификация причин возникновения конфликта. Эмоциональные и деловые факторы конфликтных ситуаций. Скрытые и открытые конфликты. Уровни проявления конфликта. Спор и конфликт. Основные правила поведения в споре. Иррациональный спор.

Способы ведения конфликта. Борьба и согласие. Принципиальный подход. Типы поведения в конфликтной ситуации по К. Томасу. Эмоциональный аспект конфликта.

Тема 3. Источники, объект и причины конфликта

Противоречие и конфликт: общее и особенное. Субъективные и объективные основы конфликтов. Причина и повод. Основные причины, содержащие конфликтные ситуации. Информационные, ресурсные, статусные, пространственно-временные, этнокультурные, поведенческие факторы в конфликте. Барьеры преодоления конфликтов. Источники конфликтов в сфере сервиса недвижимости.

Тема 4. Динамика развития конфликта

Закономерности возникновения конфликта. Проблема измерения конфликтности. Приемы и средства провоцирования конфликта.

Дискретный и перманентный конфликты. Экстремумы и стадии затишья в развитии конфликта.

Предконфликтная ситуация, инцидент, стадия конфликтного противостояния, послеконфликтная ситуация. Стадия преодоления порога терпимости. Способы затягивания конфликта. Скрытое и открытое проявления конфликта. Эскалация и «затухание» конфликта.

Тема 5. Функции конфликта

Позитивные и негативные функции конфликта. Роль различных факторов в активизации тех или иных функций.

Тема 6. Социально-психологические закономерности развития конфликта

Агрессивность как психологическая основа конфликта. Социальные факторы агрессивности. Мотивация конфликтного поведения. Конфликт как проявление негативных психологических состояний у сторон: стресса, неприязни, плохого настроения, депрессии, зависти, мести, агрессии. Социально-психологические свойства личности, способствующие конфликту. Конформизм и высокая самонадеянность. Закономерности воздействия толпы на психическое состояние личности. Массовое поведение и конфликты. Конфликт и лидерство. Роль лидера в конфликте. Типы лидерства в конфликтах. Авторитет и власть, их роль в конфликте. Социально-психологические проблемы послеконфликтной ситуации.

Особенности развития конфликта в сельской местности

Тема 7. Сферы развертывания межличностных конфликтов

Ценностный (морально-этический) конфликт. Конфликты религиозного сознания. Идеологические ценности в конфликтологическом аспекте. Межкультурные и национально-этнические конфликты. Политический конфликт, его разновидности. Производственный конфликт как форма столкновения экономических интересов. Управленческий конфликт. Нравственный конфликт, его виды.

Тема 8. Экономические конфликты

Причины и формы проявления экономических конфликтов в сфере сервиса недвижимости. Конфликты, вызванные изменением отношений собственности. Правовые основы разрешения экономических конфликтов.

Тема 9. Профилактика конфликта

Прогнозирование конфликта. Методы измерения и прогнозирования напряженности на институциональном, территориальном и организационном уровнях. Профилактика конфликтов на стадии предконфликтной ситуации. Предупреждение и предотвращение конфликта.

Устранение причин вызвавших предконфликтную ситуацию. Способы профилактики конфликтов. Правовые, организационные, социально-психологические, коммуникативные и информационные способы предотвращения конфликтов. Переговоры как эффективный способ регулирования предконфликтных ситуаций.

Тема 10. Способы разрешения конфликтов

Принципы и правила разрешения конфликтов. Анализ конфликтной ситуации как подготовка к разрешению конфликтов. Прогнозирование возможных последствий конфликта. Эффективное разрешение конфликта. Принципы и условия эффективного разрешения конфликта. Стратегия разрешения конфликта. Тактика взаимодействия конфликтующих сторон при разрешении конфликта. «Замораживание» и подавление конфликта. Разрешения конфликта, с ориентацией на выигрыш, компромисс и проигрыш. Роль посредников в разрешении конфликта. Посредничество и примирение. Требования к посреднику. Использование умеренной нейтрализации посредниками в разрешении конфликта.

Переговоры в разрешении конфликтов. Приемы, применяемые сторонами и посредниками в переговорах для урегулирования конфликта. Требования к переговорному процессу. Роль руководителя в разрешении возникающих конфликтов.

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

4.1. Список основной литературы

1. Земедлина, Е.А. Конфликтология: учеб. пособие / Е.А. Земедлина. 2-е изд. – М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. (ЭБС «Инфра-М»)
2. 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. (ЭБС «Инфра-М»)

4.2. Список дополнительной литературы

1. Козырев, Г.И. Конфликтология: учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014. - 304 с. (ЭБС «Инфра-М»)

4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Таблица 3. Перечень информационных ресурсов

№ п/п	Наименование	Адрес
1.	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»	http://consultant.ru/
2.	Кадровый портал КАДРОВИК.РУ	http://www.kadrovik.ru/
3.	Деловой мир - онлайн-проект	https://www.delovoymir.biz.ru
4.	HR-Portal. Сообщество и публикации	http://hr-portal.ru/rubric/kdp

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю) и самостоятельной работы

1. Методические рекомендации по выполнению контрольных работ и рефератов для всех форм обучения по направлениям подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление; 38.03.03 Управление персоналом; 43.03.01 Сервис; 38.04.04 Государственное и муниципальное управление; 38.04.03 Управление персоналом / Сост. И.Э.Толстова, О.С.Ковалёва, О.Г.Антошкина. - 3-е изд. - Новосибирск: НГАУ, 2017-24с.

4.5. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, наглядных пособий

Таблица 4. Перечень лицензионного программного обеспечения

№ п/п	Наименование	Кол-во ключей	Тип лицензии или правообладатель
1.	MS Windows 7 Prof	1	Microsoft
2.	MS Office 2007 Prof (Word, Excel, Access, PowerPoint)	1	Microsoft
3.	Браузер Mozilla FireFox	1	Mozilla Public License

Таблица 5. Перечень плакатов (по темам), карт, стендов, макетов, презентаций, фильмов и т.д.

№ п/п	Тип	Наименование	Примечание
1.	Презентация	Лекция. Динамика развития конфликта	57 слайдов
2.	Презентация	Лекция. Функции конфликта	48 слайдов
3.	Презентация	Лекция. Способы разрешения конфликтов. Правовые и экономические основы регламентации конфликтов	35 слайдов

Раздел 5. Описание материально-технической базы

Таблица 6. Перечень используемых помещений

№ аудитории	Тип аудитории	Перечень оборудования
С-112	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа	Видеопроектор, доска интерактивная, доска учебная, стационарный компьютер, тематические плакаты
С-312	Компьютерный класс; учебная аудитория для проведения занятий	Видеопроектор, интерактивная доска, мультимедиа, компьютеры 15 шт., ПО MS Windows 7 Prof, MS Office 2007 Prof (Word, Excel, Access, PowerPoint), доска интерактивная,

	семинарского типа; учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); помещение для самостоятельной работы; учебная аудитория для дипломного проектирования	подключение к сети «Интернет», тематические плакаты
--	---	--

Раздел 6. Используемые интерактивные формы и методы обучения по дисциплине

Таблица 7. Используемые интерактивные формы и методы обучения

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид учебных занятий	Используемые интерактивные образовательные технологии	Формируемые компетенции (ПК)
1	Источники, объект и причины конфликта	2	ПЗ	Анализ конкретных ситуаций	ПК-8
2	Динамика развития конфликта	2	ПЗ	Деловая игра	ПК-8
3	Социально-психологические закономерности развития конфликта	2	ПЗ	Анализ конкретных ситуаций	ПК-8
4	Сферы развертывания межличностных конфликтов	2	ПЗ	Анализ конкретных ситуаций	ПК-8
5	Профилактика конфликта	2	ПЗ	Анализ конкретных ситуаций	ПК-8
6	Способы разрешения конфликтов	2	ПЗ	Деловая игра	ПК-8

Раздел 7. Порядок аттестации студентов по дисциплине

Для аттестации студентов по дисциплине используется традиционная система оценки знаний.

Форма аттестации – экзамен.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене:

– отметка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий,

использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

– отметка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

– отметка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, демонстрирует недостаточно систематизированные теоретические знания программного материала, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

– отметка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при его изложении, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

8. Согласование рабочей программы

Соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ
ВО Новосибирского ГАУ, протокол от «24» 04 2017 г. № 5

Рабочая программа обсуждена и утверждена
на заседании кафедры

протокол от «10» мая 2017 г. № 10

Заведующий кафедрой

(должность)



подпись

И.Э.Толстова

ФИО

Председатель методической комиссии

(должность)



подпись

О.Г.Антошкина

ФИО