

**ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ
Кафедра менеджмента**

Рег. № ЛУ.03-70
« 18 » мая 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Декан Экономического факультета
Шелковников Сергей
Александрович

(подпись) 16.05/17



ФГОС 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
(МОДУЛЯ)**

ФТД.В.1 Основы конфликтологии

38.03.02 Менеджмент

профиль: **Логистика и управление цепями поставок**
основной вид деятельности: **организационно-управленческая**
дополнительный вид деятельности: **информационно-аналитическая**
(профиль и виды деятельности)

Курс: 4,5,4

Семестр: 7,9,7

Экономический факультет

очная, заочная, очно-заочная
очная, заочная, очно-заочная

Объем дисциплины (модуля)

Вид занятий	Объем занятий [зачетных ед./часов]			Семестр
	очная	заочная	очно- заочная	
Общая трудоемкость по учебному плану	1/36	1/36	1/36	7,9,7
В том числе:				
Контактная работа	16	10	16	
Лекции	6	4	6	
Практические (семинарские) занятия	10	6	10	
Самостоятельная работа, всего	20	26	20	
В том числе:				
Курсовой проект (курсовая работа)				
Контрольная работа / реферат				
Форма контроля				
Экзамен (зачёт)	Зачёт	Зачёт	Зачёт	7,9,7

Новосибирск 2017

Рабочая программа составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 12 января 2016 г. №7.

Программу разработал:

доцент кафедры экономики,
канд.экон.наук

(должность)



подпись

Сергей Владимирович
Рюмкин

ФИО

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 (табл. 1).

знать:

- понятие конфликта, основную классификацию конфликтов;
- сущность, структуру и динамику конфликта;

уметь:

- осуществлять профилактику конфликтных ситуаций в жизни и профессиональной деятельности;
- управлять своим здоровьем для профилактики стрессов и конфликтных

владеть:

- различными способами разрешения конфликтных ситуаций в жизни и профессиональной деятельности;
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; навыками использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.

1.2 Планируемые результаты освоения образовательной программы

Дисциплина «Основы конфликтологии» в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование следующих общекультурных (ОК), и профессиональных (ПК) компетенций бакалавра.

Общекультурные компетенции (ОК):

- 1.Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);

Профессиональные компетенции (ПК):

- 1.Владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2).

В результате изучения дисциплины студент должен (табл. 1):

Таблица 1. Связь результатов обучения с приобретаемыми компетенциями

№ п/п	Осваиваемые знания, умения, навыки	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	Знать:	
1.1	Понятие конфликта, основную классификацию конфликтов	

1.2	Сущность, структуру и динамику конфликта	ОК-5 ПК-2
2.	Уметь:	
2.1	Осуществлять профилактику конфликтных ситуаций в жизни и профессиональной деятельности	ОК-5 ПК-2
2.2.	Управлять своим здоровьем для профилактики стрессов и конфликтных ситуаций	
3.	Владеть	
3.1	Различными способами разрешения конфликтных ситуаций в жизни и профессиональной деятельности	ОК-5 ПК-2
3.2	Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; навыками использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей	ОК-5 ПК-2

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина ФТД.В.1 «Основы конфликтологии» является факультативной дисциплиной.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению «Менеджмент», изучение дисциплины «Основы конфликтологии» предусматривает наличие у студентов знаний по следующим дисциплинам: «Деловые коммуникации», «Управление человеческими ресурсами». Знания и навыки, полученные студентами при изучении дисциплины «Основы конфликтологии» будут использованы при изучении дисциплин: «Управление рисками», «Бизнес-планирование».

3. Содержание дисциплины (модуля)

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

Таблица 2.1 Очная форма

№ 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 7					
	Раздел 1. Введение в конфликтологию					
1.1.	Введение в конфликтологию. Человек в конфликте.	0,5	1	3	4,5	ОК-5 ПК-2
1.2	Конфликты и стрессы в жизни и	0,5	1	3	4,5	ОК-5 ПК-2

	профессиональной деятельности					
Раздел 2. Методы разрешения конфликтных ситуаций						
2.1.	Методы разрешения конфликтных ситуаций в жизни человека.	1	2	–	3	ОК-5 ПК-2
2.2.	Конфликты в организации и способы их преодоления.	0,5	1	1	2,5	ОК-5 ПК-2
Раздел 3. Методы профилактики конфликтов						
3.1.	Физическое и психическое здоровье менеджера как одно из условий предупреждения конфликта	1	1	–	2	ОК-5 ПК-2
3.2.	Методы профилактики конфликтных ситуаций. Проактивность.	1	2	1	4	ОК-5 ПК-2
Раздел 4. Управление конфликтами и стрессами						
4.1.	Работа с трудной аудиторией и вредными слушателями	0,5	1	–	1,5	ОК-5 ПК-2
4.2.	Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов	1	1	3	5	ОК-5 ПК-2
	Зачёт			9	9	
	Итого:	6	10	20	36	

Таблица 2.2 Заочная форма

№ 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 9					
Раздел 1. Введение в конфликтологию						
1.1.	Введение в конфликтологию. Человек в конфликте.	0,5	0,5	1	2	ОК-5 ПК-2
1.2.	Конфликты и стрессы в жизни и профессиональной деятельности	0,5	0,5	2	3	ОК-5 ПК-2
Раздел 2. Методы разрешения конфликтных ситуаций						
2.1.	Методы разрешения конфликтных ситуаций в жизни человека.	0,5	0,5	4	5	ОК-5 ПК-2

2.2	Конфликты в организации и способы их преодоления.	0,5	1	2	3,5	ОК-5 ПК-2
Раздел 3. Методы профилактики конфликтов						
3.1.	Физическое и психическое здоровье педагога как одно из условий предупреждения конфликта	0,5	1	2	3,5	ОК-5 ПК-2
3.2.	Методы профилактики конфликтных ситуаций. Проактивность.	0,5	0,5	2	3	ОК-5 ПК-2
Раздел 4. Управление конфликтами и стрессами						
4.1.	Работа с трудной аудиторией и вредными слушателями	0,5	1	5	6,5	ОК-5 ПК-2
4.2.	Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов	0,5	1	4	5,5	ОК-5 ПК-2
	Зачёт			4	4	
	Итого:	4	6	26	36	

Таблица 2.3 Очно-заочная форма

№ 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 7					
Раздел 1. Введение в конфликтологию						
1.1.	Введение в конфликтологию. Человек в конфликте.	0,5	1	3	4,5	ОК-5 ПК-2
1.2	Конфликты и стрессы в жизни и профессиональной деятельности	0,5	1	3	4,5	ОК-5 ПК-2
Раздел 2. Методы разрешения конфликтных ситуаций						
2.1.	Методы разрешения конфликтных ситуаций в жизни человека.	1	2	–	3	ОК-5 ПК-2
2.2	Конфликты в организации и способы их преодоления.	0,5	1	1	2,5	ОК-5 ПК-2
Раздел 3. Методы профилактики конфликтов						
3.1.	Физическое и психическое здоровье менеджера как	1	1	–	2	ОК-5 ПК-2

	одно из условий предупреждения конфликта					
3.2.	Методы профилактики конфликтных ситуаций. Проактивность.	1	2	1	4	ОК-5 ПК-2
<i>Раздел 4. Управление конфликтами и стрессами</i>						
4.1.	Работа с трудной аудиторией и вредными слушателями	0,5	1	–	1,5	ОК-5 ПК-2
4.2.	Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов	1	1	3	5	ОК-5 ПК-2
	Зачёт:			9	9	
	Итого:	6	10	20	36	

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

3.1. Содержание отдельных разделов и тем

Раздел 1. Введение в конфликтологию

Тема 1.1. Введение в конфликтологию. Человек в конфликте.

Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности её проявления.

Тема 1.2. Конфликты и стрессы в жизни и профессиональной деятельности

Конфликты и личность. Характерные черты конфликтной личности.

Конфликты и творчество. Творчество как вариант сублимации конфликта. Базовые формы сублимации энергии конфликта. Высвобождение

энергии конфликта в процессе творчества. Преимущества самореализации в творчестве. Мотивация творчества.

Раздел 2. Методы разрешения конфликтных ситуаций

Тема 2.1. Методы разрешения конфликтных ситуаций в жизни человека.

Конфликты и возраст. Особенности конфликтов, связанных с возрастными кризисами человека. Кризисы детства: новорожденности, трех и семи лет. Кризис переходного возраста. Кризис вхождения во взрослую жизнь (20–22 года). Кризис 30 лет (30–33 года). Кризис середины жизни (38–40 лет). Кризис средних лет (45–50 лет). Кризис выхода на пенсию.

Конфликты и стресс. Виды стресса, стрессор, структурная составляющая стресса. Роль личностных особенностей в развитии психологического стресса.

Тема 2.2. Конфликты в организации и способы их преодоления.

Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной её участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Основные модели завершения конфликта.

Раздел 3. Методы профилактики конфликтов

Тема 3.1. Физическое и психическое здоровье педагога как одно из условий предупреждения конфликта

Здоровье человека и его зависимость от образа жизни

Здоровый образ жизни – комплексное понятие, включающее в себя множество составляющих. Сюда входят все сферы человеческого существования – начиная с питания и заканчивая эмоциональным настроением. Здоровый образ жизни – это способ жизнедеятельности, направленный на полное изменение прежних привычек, касающихся еды, режима физической активности и отдыха.

Актуальность здорового образа жизни обусловлена возрастанием и изменением характера нагрузок на человеческий организм в связи с

увеличением рисков техногенного и экологического характера и усложнением социальной структуры. В текущей ситуации забота о здоровье и самочувствии индивидуума связана с выживанием и сохранением человека как вида.

Здоровый образ жизни – предпосылка и необходимое условие для:

- Полноценного развития самых разных сторон человеческой жизнедеятельности;
- Достижение человеком активного долголетия;
- Активного участия человека любого возраста в социальной, трудовой, семейной деятельности.

Тема 3.2. Методы профилактики конфликтных ситуаций. Проактивность.

Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Самоконтроль и саморегуляция. Уважение, прагматизм, доверие. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.

Раздел 4. Управление конфликтами и стрессами

Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Стратегии и алгоритм управления конфликтами. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий. Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации. Силовые способы управления конфликтом. Локализация и фрагментация конфликта. Управление конфликтующей системой. Структурные способы управления конфликтом. Замена объекта конфликта. Административный ресурс. Анализ технологии управления конфликтом взаимодействием: общие исходные положения, технологические процедуры, технологический инструментарий, этапы внедрения, критерии и методы «замера» результатов. Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта.

Тема 4.1. Работа с трудной аудиторией и вредными слушателями

Кто такие вредные слушатели и трудная аудитория. Как можно вернуть внимание слушателя, который начал отвлекаться сам или своим поведением отвлекает других. Приемы:

Изменить громкость/энергетику/темп:

Чуть повысить голос или заговорить шепотом, взорваться призывом или неожиданно заговорить крайне спокойно и расслабленно, замедлить или ускорить темп речи... – любое изменение в этих параметрах вольно или невольно привлечет внимание слушателей, даже сильно отвлекшихся от вашей речи.

Произнести имя.

Человек на свое имя реагирует автоматически. И внимание вольно или невольно у него фокусируется на том, кто его имя произносит.

Один раз консультировали менеджера, который жаловался на то, что во время его докладов на планерке начальник его не слушает, а шепчется с рядом сидящими сотрудниками. В следующий раз он начал использовать прием «произнесение имени», вставляя по ходу своего выступления фразы типа: «как говорил Иван Иванович...», «цели, которые Иван Иванович перед нами поставил», «проблема, которую Иван Иванович обозначил как основную»... Иван Иванович, вольно или невольно в эти моменты фокусировался на том, что говорил сотрудник. А так как менеджер этим приемом не злоупотреблял – то все прошло гладко.

Тема 4.2. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов

Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров. Методика «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственно-этические принципы. Роли участников переговорного процесса. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности. Менеджер как посредник. Требования, предъявляемые к личности посредника. Типы посредников. Проблема ответственности социального работника за социально-психологические исходы разрешенного и неразрешенного конфликтов. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия. Основные этические принципы посреднической деятельности в процессе урегулирования конфликтов.

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

4.1. Список основной литературы

1. Конфликтология: Учебник / Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К.; Под ред. Кибанов А.Я., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 301 с.: *(ЭБС ИНФРА-М)*

4.2. Список дополнительной литературы

1. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 240 с. *(ЭБС ИНФРА-М)*

2. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. - 304 с. *(ЭБС ИНФРА-М)*

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^о», 2015. - 240 с. *(ЭБС ИНФРА-М)*

4. Егидес, А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Егидес. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. *(ЭБС ИНФРА-М)*

5. Решетникова, К. В. Конфликты в системе управления [Электронный ресурс] : учеб. пособие / К. В. Решетникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 175 с. *(ЭБС ИНФРА-М)*

4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Стадник Т.А. Базовый видеокурс «Мастер Креатива»
<http://www.oratorsecrets.ru/creativ1/>

2. Стадник Т.А. Видео «Как найти СВОИ цели и сделать первый шаг к своему предназначению» <http://www.oratorsecrets.ru/secret/>

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

1. Рюмкин С.В., Малыхина И.Н. Основы конфликтологии (Методические указания для практических занятий и самостоятельной работы студентов)/ Новосибир. гос. аграр. ун-т. Экон. фак; сост. С.В. Рюмкин, И.Н. Малыхина. – Новосибирск, 2017. – 26 с.

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	Microsoft Windows 7 Prof	1	Microsoft
2	Microsoft Office Prof 2007	1	Microsoft
3	Microsoft Windows 8	1	Microsoft
4	MozillaFirefox	1	Mozilla Public License
5	GoogleChrome	1	Google
6	AdobeReader	1	Adobe

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

№ п/п	Тип	Наименование	Примечание
1	Презентация	«Переговоры. Технология успешного проведения»	28 слайдов
2	Презентация	«Цель публичного выступления»	12 слайдов
3	Презентация	«Здоровый Образ Жизни»	20 слайдов
4	Видео	«Самое большое сожаление умирающих в конце жизни»	5 мин.
5	Видео	«Как отвечать на каверзные вопросы»	14 мин.
6	Видео	«Здоровый Образ Жизни» (80 минут)	80 мин.
7	Видео	«Цель публичного выступления»	7 мин.
8	Видео	«Как работать с трудной аудиторией»	30 мин.

5. Описание материально-технической базы

Таблица 6. Перечень используемых помещений:

№ аудитории	Тип аудитории	Перечень оборудования
НК-428	Учебная аудитория для занятий семинарского типа, проведения промежуточной аттестации	Учебная доска, видеопроектор переносной, ноутбук переносной
НК-429	Учебная аудитория для занятий семинарского типа, проведения промежуточной аттестации	Учебная доска, видеопроектор переносной, ноутбук переносной

6. Используемые интерактивные формы и методы обучения по дисциплине

Таблица 7. Активные и интерактивные формы и методы обучения

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид учебных занятий	Используемые интерактивные образовательные технологии	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	Конфликты и стрессы в жизни и профессиональной деятельности (1.2.)	2	Л, ПЗ	Мозговой штурм. Творческое задание «Марфуша». Дискуссия.	ОК-5 ПК-2
2	Методы профилактики конфликтных ситуаций. Практичность (3.2.)	2	Л, ПЗ	Лекция-визуализация Игра «Попробуй»	ОК-5 ПК-2
3	Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов (4.2.)	2	Л, ПЗ	Лекция-визуализация «Переговоры» Мозговой штурм	ОК-5 ПК-2
Итого:		6			

7. Порядок аттестации студентов по дисциплине

Для аттестации студентов по дисциплине используется традиционная система.

Форма аттестации – зачет.

Отметка «ЗАЧТЕНО» - выставляется, если ответ логически и лексически грамотно изложен, содержательный и аргументированный, проявлено умение грамотно и содержательно отвечать на дополнительные вопросы, допускается незначительное нарушение логики изложения материала

Отметка «НЕ ЗАЧТЕНО» - выставляется, если в ответе допущено существенное нарушение логики изложения материала, даны неправильные ответы на дополнительные вопросы.

8. Согласование рабочей программы

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

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры протокол от «03» мая 2017 г. № 9

Заведующий кафедрой

(должность)



подпись

Стадник А.Т.

ФИО

Председатель методической
комиссии, канд. экон. наук

(должность)



подпись

Утешева И.О.

ФИО