

ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ

Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

Рег. № УП. 03-44

«25» 05 2017г.

УТВЕРЖДАЮ:

Декан Факультета государственного
и муниципального управления
Ковалева О.С.



ФГОС 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ОД. 9 Конфликтология

38.03.03 Управление персоналом

Код и наименование направления подготовки

профиль:

основной вид деятельности: **организационно-управленческая
и экономическая**

дополнительный вид деятельности:

(профиль и виды деятельности)

Курс: 3/3

Семестр: 5/6

Факультет Государственного и
муниципального управления

очная/ заочная

Форма обучения

Объем дисциплины (модуля)

Вид занятий	Объем занятий [зачетных ед./часов]			Семестр
	очная	заочная	Очно-заочная	
Общая трудоемкость по учебному плану	3/108	3/108		5/6
В том числе,				
Контактная работа	52	14		
Лекции	18	8		
Практические (семинарские) занятия	34	6		
Самостоятельная работа, всего	56	94		
В том числе:				
Курсовой проект (курсовая работа)				
Контрольная работа / реферат	Р	Р		5/6
Форма контроля				
Экзамен (зачет)	Экзамен	Экзамен		5/6

Новосибирск 2017

Рабочая программа составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 14.12.2015 № 1461

Программу разработал(и):

Старший преподаватель

(должность)



ПОДПИСЬ

Е.В.Марусова

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:

знать:

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

уметь:

- толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
- анализировать современные конфликты, понимать их природу

владеть:

- навыками научного анализа конфликтов различных уровней
- навыками позитивного влияния на партнеров и успешного ведения переговоров
- навыками применения дисциплинарных взысканий и навыками оформления результатов контроля за трудовой и исполнительской дисциплиной
- навыками профилактики, управления, конструктивного подхода к разрешению конфликтов
- навыками поведения в стрессовой ситуации

1.2 Планируемые результаты освоения образовательной программы

Дисциплина «Конфликтология» в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование как общекультурных (ОК) и профессиональных компетенций (ПК):

1. Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия **ОК-6.**

2. Знанием принципов и основ формирования системы мотивации и стимулирования персонала (в том числе оплаты труда), порядка применения дисциплинарных взысканий, владение навыками оформления результатов контроля за трудовой и исполнительской дисциплиной (документов о поощрениях и взысканиях) и умением применять их на практике **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	ОК-6
1.2	причины различных социальных конфликтов и особенности их протекания	
1.3	основы социального, социально – психологического и психологического управления конфликтами	
2.	Уметь:	
2.1	толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОК-6
2.2	анализировать современные конфликты, понимать их природу	
3	Владеть:	
3.1	навыками научного анализа конфликтов различных уровней	ОК-6 ПК-8
3.2	навыками позитивного влияния на партнеров и успешного ведения переговоров	
3.3	навыками применения дисциплинарных взысканий и навыками оформления результатов контроля за трудовой и исполнительской дисциплиной	
3.4	навыками профилактики, управления, конструктивного подхода к разрешению конфликтов	
3.5	навыками поведения в стрессовой ситуации	

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ОД.9 Конфликтология относится к вариативной части.

Данная дисциплина опирается на курсы дисциплин: «Психология», «Этика деловых отношений» и является основой для последующего изучения дисциплин: «Основы управления персоналом», «Система работы с персоналом в организации».

3. Содержание дисциплины (модуля)

Распределение часов по темам и видам занятий представляется в таблице 2 по каждой форме обучения (очная, заочная)

Таблица 2. Очная форма

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество часов				Формируемые компетенции (ОК, ПК)
		Лекции (Л)	Вид занятия (ПЗ)	Самост. работа (СР)	Всего по теме	
1	2	3	4	5	6	7
	Семестр № 5					
1	Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания. Анализ структурных элементов конфликта. Источники, объект и причины	2	4	3	9	

	конфликта					
2	Динамика развития конфликта	2	4	3	9	
3	Функции конфликта	2	4	2	8	
4	Социально-психологические закономерности развития конфликта. Особенности протекания конфликтов в сельской местности	2	4	2	8	
5	Экономические конфликты. Трудовые конфликты	2	4	2	8	
6	Профилактика конфликта	2	6	2	10	
7	Способы разрешения конфликтов. Правовые и экономические основы регламентации конфликтов	4	4	2	10	
8	Роль службы управления персоналом в прогнозировании и обеспечении позитивных последствий конфликта	2	4	4	10	
	Реферат			9	9	
	Подготовка к экзамену			27	27	
	Итого	18	34	56	108	

ОК-6,
ПК-8

Заочная форма

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество часов				Формируемые компетенции (ОК, ПК)
		Лекции (Л)	Вид занятия (ПЗ)	Самост. работа (СР)	Всего по теме	
1	2	3	4	5	6	7
	Семестр № 6					
1	Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания. Анализ структурных элементов конфликта. Источники, объект и причины конфликта	1	-	10	11	ОК-6
2	Динамика развития конфликта	1	1	10	12	ОК-6
3	Функции конфликта	1	1	10	12	ОК-6
4	Социально-психологические закономерности развития конфликта. Особенности протекания конфликтов в сельской местности	1	1	10	12	ОК-6
5	Экономические конфликты. Трудовые конфликты	1	1	9	11	ОК-6
6	Профилактика конфликта	1	1	9	11	ОК-6
7	Способы разрешения конфликтов. Правовые и экономические основы регламентации конфликтов	1	1	9	11	ОК-6 ПК-8
8	Роль службы управления персоналом в прогнозировании и обеспечении позитивных последствий конфликта	1	-	9	10	ОК-6 ПК-8
	Реферат			9	9	
	Подготовка к экзамену			9	9	
	Итого	8	6	94	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. Анализ структурных элементов конфликта. Источники, объект и причины конфликта

Возникновение и развитие конфликтологии как самостоятельной области знаний. Ее связь с другими науками. Предметная область конфликтологии. Понятие «социальный конфликт». 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.

Основные элементы конфликта: объект, предмет, субъект, участник и стороны. Субъекты экономического и трудового конфликтов. Стороны конфликта на макро-, среднем и микроуровнях. Цели сторон в конфликте. Формы социальных конфликтов по сфере возникновения. Экономические, политические, этнические, нравственные и правовые 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.

Противоречивая основа конфликтов. Субъективные и объективные основы конфликтов. Причина и повод. Основные причины, содержащие конфликтные ситуации. Информационные, ресурсные, статусные, пространственно-временные, этнокультурные, поведенческие факторы в конфликте. Особенности развития конфликтов в сельской местности. Конфликт как проявление социальной активности и как следствие низкого социального уровня. Барьеры преодоления конфликтов в организации. Источники трудовых конфликтов. Проявление менталитета в причинах, вызвавших трудовые конфликты.

Тема 2. 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.

Специфика технологий профилактики, эскалации и разрешения конфликтов в сельской местности.

Тема 3. Функции конфликта

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

Тема 4. 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. Барьеры восприятия субъектов экономической и трудовой деятельности. Влияние социально-психологического климата на конфликтность в трудовом коллективе. Социально-психологические проблемы послеконфликтной ситуации. Особенности протекания конфликтов в сельской местности.

Тема 5. Экономические конфликты. Трудовые конфликты

Причины и формы проявления экономических конфликтов. Взаимосвязь хозяйственной культуры и экономических конфликтов. Конфликты между органами управления, субъектами предпринимательской деятельности, порождающиеся конкуренцией.

Конфликты, вызванные изменением отношений собственности. Заработная плата и распределение дохода как главные факторы экономических

конфликтов. Проявление менталитета в возникновении и эскалации экономических конфликтов в России.

Трудовые, организационные, управленческие, производственные конфликты. Формы трудовых конфликтов. Снижение производительности как скрытая форма трудовых конфликтов. Забастовка как высшая, открытая и коллективная форма конфликта. Разновидности забастовок. Локаут и возможные ответные реакции работодателей к наемным работникам. Организационные особенности конфликтов. Организационная культура и социальная напряженность. Корпоративность и мафиозность, как факторы конфликтности в организациях.

Тема 6. 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.

Профилактика экономических и трудовых конфликтов. Система социального партнерства как способ профилактики экономических и трудовых конфликтов. Роль трудовой инспекции, профсоюзов и потенциала работника в профилактике и разрешении трудовых конфликтов. Зависимость профилактики трудовых конфликтов от сплоченности коллектива, стилей управления, социально-экономической самоорганизации работников. Роль эффективности институциональных регуляторов в предупреждении экономических конфликтов.

Тема 7. Способы разрешения конфликтов. Правовые и экономические основы регламентации 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 трудовых конфликтов.

Система правовой регламентации конфликтов. Нормативно-правовая основа регламентации конфликтов. Органы правопорядка, их роль в регламентации конфликтов. Правовые основы регламентации экономических и трудовых конфликтов. Способы регламентации конфликтов в трудовой и экономической деятельности. Роль трудовой инспекции в регулировании трудовых конфликтов.

Тема 8. Роль службы управления персоналом в прогнозировании и обеспечении позитивных последствий конфликта

Конструктивные и деструктивные последствия конфликта. Влияние внутренних и внешних факторов на последствия конфликта в организации. Показатели, отражающие деструктивные последствия экономических и трудовых конфликтов. Применение службой управления персоналом различных технологий по прогнозированию последствий конфликта в организации. Методы прогнозирования последствий конфликта: аналитические, статистические, правовые, экономические и математические методы, возможности их комплексного применения в работе менеджера по персоналу.

Роль службы управления персоналом в обеспечении позитивной направленности конфликтов, затрагивающие интересы организации, и снижении их негативных последствий.

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.	Журнал Управление персоналом	http://www.top-personal.ru/magazines.html
5.	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

5. Описание материально-технической базы

Таблица 6. Перечень используемых помещений:

№ аудитории	Тип аудитории	Перечень оборудования
С-217	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Видеопроектор, проекционный экран, доска учебная, компьютер стационарный, тематические плакаты
С-312	Компьютерный класс; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа; учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); помещение для самостоятельной работы; учебная аудитория для дипломного проектирования	Видеопроектор, интерактивная доска, мультимедиа, компьютеры 15 шт., ПО MS Windows 7 Prof, MS Office 2007 Prof (Word, Excel, Access, PowerPoint), доска интерактивная, подключение к сети «Интернет», тематические плакаты

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.	Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания. Анализ структурных элементов конфликта. Источники, объект и причины конфликта	2	ПЗ	Дискуссия	ОК-6, ПК-8
2.	Динамика развития конфликта	2	ПЗ	Полемика	ОК-6, ПК-8
3.	Функции конфликта	2	ПЗ	Подготовка презентации	ОК-6, ПК-8
4.	Социально-психологические закономерности развития конфликта	2	ПЗ	Эссе	ОК-6, ПК-8
5.	Экономические конфликты. Трудовые конфликты	4	ПЗ	Дискуссия	ОК-6, ПК-8
6.	Профилактика конфликта	2	ПЗ	Полемика	ОК-6
7.	Способы разрешения конфликтов. Правовые и экономические основы регламентации конфликтов	2	ПЗ	Подготовка презентации	ОК-6, ПК-8
8.	Роль службы управления персоналом в прогнозировании и обеспечении позитивных последствий конфликта	2	ПЗ	Эссе	ОК-6, ПК-8

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» дек 2017 г. № 5

Рабочая программа обсуждена и утверждена
на заседании кафедры
протокол от «10» мар 2017 г. № 10

Заведующий кафедрой
(должность)


подпись

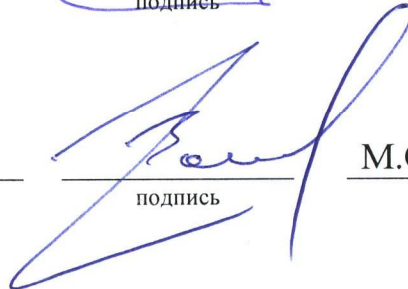
И.Э.Толстова
ФИО

Председатель методической комиссии
(должность)


подпись

О.Г.Антошкина
ФИО

Заместитель директора ИЗОП
(должность)


подпись

М.С.Вышегуров
ФИО