

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.Б.20 Конфликтология»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

38.03.03 Управление персоналом

(код и наименование направления подготовки)

Управление персоналом организации

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа прикладного бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Год набора 2015

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от "25" 01 2016.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

И.Н. Корабейников

Исполнители:

Старший преподаватель

должность

подпись

расшифровка подписи

И.П. Бобрешова

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

38.03.03 Управление персоналом

код наименование

личная подпись

расшифровка подписи

Ж.А. Ермакова

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

Ю.Н. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации _

© Бобрешова И.П., 2015

© ОГУ, 2015

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

развитие у бакалавра представления о природе конфликта, его структуре, динамике, а также технологиях конструктивного управления конфликтами.

Задачи:

- формирование у студентов представления о многообразии и значимости конфликтов в социальной и организационной сфере;
- становление системы знаний студентов о сущности, структуре, содержании, основных характеристиках и функциях конфликтов;
- усвоение концептуальных основ управления конфликтами в будущей профессиональной деятельности;
- создание условий для активизации в процессе освоения дисциплины профессионально-личностного самоопределения и самосовершенствования студентов;
- обеспечить владение компетенциями применения полученных знаний, навыков и умений для успешной практической профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.16 Основы теории управления, Б.1.Б.19 Управление персоналом организации, Б.1.В.ОД.4 Этика деловых отношений, Б.1.В.ОД.5 Психофизиология профессиональной деятельности, Б.1.В.ОД.12 Социология и психология управления*

Постреквизиты дисциплины: *Б.1.Б.23 Организационная культура, Б.1.В.ОД.15 Организация тренингов, Б.1.В.ДВ.8.2 Лидерство и управление командой*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<u>Знать:</u> - природу и сущность конфликтов; - виды конфликтов; - социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия при взаимодействии в коллективе; - этапы управления конфликтами: условия предупреждения конфликтов, основные этапы процесса медиации. <u>Уметь:</u> - выявлять причины возникновения конфликтов, функции и структуру конфликтов; - определять виды конфликтов; - использовать основные методы управления конфликтом. <u>Владеть:</u> - способностью бесконфликтно работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - технологиями предупреждения и урегулирования конфликтов в организации; - способами управления конфликтами в организации.	ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Общая трудоёмкость	144	144
Контактная работа:	13,5	13,5
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа: - выполнение контрольной работы (КонтрР); - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - выполнение практических заданий; - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям	130,5 +	130,5
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Природа и сущность конфликта	14,5	0,5	-		14
2	Внутриличностные конфликты	15,5	0,5	1		14
3	Конфликты в сфере организационных и социальных отношений	15,5	0,5	1		14
4	Управленческие конфликты	16,5	0,5	2		14
5	Инновационные конфликты	15,5	0,5	1		14
6	Способы управления конфликтом	14,5	0,5	-		14
7	Прогнозирование и профилактика конфликтов	15,25	0,25	1		14
8	Технология предупреждения конфликтов	15,25	0,25	1		14
9	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны	21,5	0,5	1		20
	Итого:	144	4	8		132
	Всего:	144	4	8		132

4.2 Содержание разделов дисциплины

№ 1 Природа и сущность конфликта. Причины и предпосылки возникновения конфликтов. Функции конфликтов (конструктивные, деструктивные). Структура конфликта (участники конфликта, предмет,

объект конфликта, микро- и макросреда). Психологические составляющие конфликта (мотивы сторон), конфликтное поведение, информационные модели конфликтной ситуации. Формы и динамика конфликтов. Стадии развития конфликта.

№ 2 Внутриличные конфликты. Понятие внутриличного конфликта. Показатели внутриличного конфликта в когнитивной, эмоциональной, поведенческой сфере. Основные виды внутриличного конфликта. Последствия внутриличных конфликтов. Условия предупреждения внутриличных конфликтов. Понятие разрешение (преодоление) внутриличного конфликта. Механизмы разрешения внутриличных конфликтов.

№ 3 Конфликты в сфере организационных и социальных отношений. Особенности организационных конфликтов, их основные типы. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия при взаимодействии в коллективе. Анализ методов урегулирования конфликтов в организации. Сущность трудового конфликта, виды трудовых конфликтов. Предмет, причины, функции трудовых конфликтов. Формы разрешения социально-трудовых противоречий (проведение демонстрации, обращение в прессу и т.д.). Предупреждение трудовых конфликтов. Основные пути разрешения трудовых конфликтов.

№ 4 Управленческие конфликты. Причины конфликтов в звене «руководитель - подчиненный». Условия предупреждения конфликтов «по - вертикали». Способы предупреждения конфликтов «по - вертикали». Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.

№ 5 Инновационные конфликты. Инновация как объект конфликта. Понятие «нововведение». Классификация нововведений в зависимости от типа новшества; механизма осуществления нововведения; особенностей инновационного процесса. Новаторы и консерваторы. Факторы препятствующие инновационной деятельности. Двойственный характер нововведения. Особенности инновационных межличностных конфликтов. Виды инновационных конфликтов. Причины межличностных инновационных конфликтов. Частота возникновения межличностных инновационных конфликтов в зависимости от стадии инновационного процесса и типа нововведения. Способы и приемы борьбы оппонентов используемые в процессе инновационного конфликта.

№ 6 Способы управления конфликтом. Сущность понятия управление конфликтом. Этапы и последовательность оптимального управления конфликтом. Структурирование конфликтующих групп. Основные методы управления конфликтом: уклонение, приспособление, компромисс, сотрудничество, соперничество. Переговоры как универсальный атрибут любой стратегии конфликтного действия. Сущность переговорного процесса, его фазы и основные принципы. Картография конфликта. Технология посредничества руководителя в конфликте подчиненных.

№ 7 Прогнозирование и профилактика конфликтов. Понятия «прогнозирование конфликтов», «профилактика конфликтов». Основные направления деятельности по предупреждению конфликтов. Основные объективные условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов. Организационно- управленческие условия предупреждения конфликтов. Социально- психологические условия профилактики конфликтов. Основные балансы ролей, влияющие на динамику конфликта.

№ 8 Технология предупреждения конфликтов. Понятие «технологии предупреждения конфликтов». Изменение своего отношения к ситуации и поведения в ней. Основные способы и приемы изменения своего поведения в предконфликтной ситуации. Способы и приемы воздействия на конфликтующего партнера. Структура конструктивной критики. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения.

№ 9 Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Понятие «медиация». Официальные и неофициальные медиаторы. Целесообразность участия третьей стороны в урегулировании конфликтных отношений. Роль третьей стороны в конфликте. Основные этапы процесса медиации. Результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Факторы влияющие на эффективность медиации. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами в ходе переговоров. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов. Конфликтологическая компетентность руководителя. Этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта между подчиненными. Руководитель, как арбитр и посредник при урегулировании конфликтов.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	2	Внутриличностные конфликты	1
1	3	Конфликты в сфере организационных и социальных отношений	1
2	4	Управленческие конфликты	2
3	5	Инновационные конфликты	1
3	7	Прогнозирование и профилактика конфликтов	1
4	8	Технология предупреждения конфликтов	1
4	9	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны	1
		Итого:	8

4.4 Контрольная работа (5 семестр)

Контрольная работа выполняется по вариантам, определяемым в соответствии с порядковым номером обучающегося в списке группы. В каждом варианте контрольной работы предлагаются три конфликтные ситуации. Используя предлагаемые ситуации необходимо определить:

- 1 Причины конфликтов методом картографии.
- 2 Стратегию поведения оппонентов.
- 3 Возможные способы урегулирования конфликта.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов.- 5-е изд., перераб. и доп. - Санкт-Петербург : Питер, 2014. - 512 с. - ISBN 978-5-496-00113-7.

2. Конфликтология: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям "Менеджмент организации", "Управление персоналом", "Экономика труда" / А. Я. Кибанов [и др.]- 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 301 с. - ISBN 978-5-16-005724-8.

3. Решетникова, К. В. Организационная конфликтология: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 080500 "Менеджмент" / К. В. Решетникова; Гос. ун-т Высш. шк. экономики, Фак. менеджмента. - Москва : ИНФРА-М, 2013. - 175 с. - ISBN 978-5-16-003512-3.

4. Конфликтология: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / под ред. В. П. Ратникова.- 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 543 с. - ISBN 978-5-238-02174-4.

5. Бобрешова, И. П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов, обучающихся по программам высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом / И. П. Бобрешова, В. К. Воробьев; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет.образоват. учреждение высш. проф. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Электрон.текстовые дан. (1 файл: 7760 Kb). - Оренбург : ОГУ, 2015. -AdobeAcrobatReader 6.0 - ISBN 978-5-7410-1190-4.

5.2 Дополнительная литература

1. Козырев, Г.И. Политическая конфликтология: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки ВПО 030200 "Политология" / Г. И. Козырев. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2012. - 431 с. - ISBN 978-5-8199-0332-2. - ISBN 978-5-16-003147-7.

2. Резник, С.Д. Организационное поведение: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям "Менеджмент" и "Управление персоналом" / С. Д. Резник. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2013. - 460 с. - ISBN 978-5-16-004802-4.

5.3 Периодические издания

1. Вопросы психологии: журнал. - М. : Агентство "Роспечать". 2015 г.
2. Психология : реферативный журнал: вып. свод. тома. - М. :ВИНиТИ. 2015 г.
3. Управление развитием персонала: журнал. - М. : Агентство "Роспечать". 2015 г.
4. Кадровый менеджмент : журнал. - М. : Агентство "Роспечать". 2015 г.
5. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать". 2015 г.

5.4 Интернет-ресурсы

1 <http://www.top-personal.ru> - ведущее издание в области управления бизнес - процессами и человеческими ресурсами, системы компенсаций, подбора, оценки, проверки, мотивации и стимулирования персонала, преодоления оппортунизма и достижения лояльности персонала.

2 <http://hrm.ru> - ведущий портал о кадровом менеджменте, содержит разнообразную справочную информацию, публикации, семинары, вебинары, тренинги и др.

3 <http://www.kadrovik.ru> - интернет-площадка для общения, обмена опытом и профессионально значимой информацией в сфере кадрового менеджмента.

4 <http://www.pro-personal.ru> - портал профессионального сообщества кадровиков PROперсонал, открыт для всех специалистов в области кадрового дела и управления персоналом; представляет собой создать площадку для общения профессионалов кадрового дела со всей России. К активному участию в сообществе привлечены ведущие эксперты трудового права и управления человеческими ресурсами.

5 <http://www.hr-portal.ru/article/prinyatie-upravlencheskikh-reshenii-v-rabote-s-personalom> - проект HR-Portal – один из наиболее известных порталов, посвященных управления человеческими ресурсами; содержит публикации, статьи, методики, образцы документов по разнообразным аспектам работы с персоналом: наем, оценка, лидерство, психология, мотивация, карьера, обучение, корпоративная культура и др.

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Операционная система Microsoft Windows;
2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access);
3. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2015]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ <\\fileserv1\CONSULT\cons.exe>
4. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. - Москва, [1990–2015]. – Режим доступа <\\fileserv1\GarantClient\garant.exe> в локальной сети ОГУ.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кафедра «Управление персоналом, сервиса и туризма» для построения эффективного учебного процесса располагает следующими материально-техническими средствами, которые используются в процессе изучения дисциплины:

- ученическая доска;
- комплектами ученической мебели;

- персональные компьютеры, подключенные к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ;
- экран для проектора на треноге;
- мультимедийный проектор.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Конфликтология».
- Методические указания по выполнению контрольной работы.
- Методические указания по подготовке обучающихся к самостоятельной работе по дисциплине «Конфликтология».

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины (модуля)

«Б.1.Б.20 Конфликтология»

Направление подготовки (специальность): 38.03.03 Управление персоналом
код и наименование

Направленность (профиль), специализация: Управление персоналом организации

Год набора 2015

Форма обучения заочная

Дополнения и изменения к рабочей программе на 2017/2018 учебный год рассмотрены и утверждены на заседании кафедры управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 5 от "09" 01 20 17 г.

Заведующий кафедрой

УПСТ

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

Исполнители:

Е.И. Преображенский

должность

подпись

расшифровка подписи

И.П. Бобрешова

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.3 Периодические издания

1. Управление развитием персонала : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2017.
2. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - Москва : Финпресс, 2017.
3. Кадровая служба и управление персоналом предприятия : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2017.
4. Директор по персоналу : журнал. - Москва : Агентство "Роспечать", 2017.

5.5 Программное обеспечение профессиональной базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Гарант [Электронный ресурс]: справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон.дан. – Москва, [1990–2017]. – Режим доступа \\\fileserver1\GarantClient\garant.exe в локальной сети ОГУ.
2. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон.дан. – Москва, [1992–2017]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ \\\fileserver1\CONSULT\cons.exe

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

