

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ДВ.10.2 Управление конфликтами и стрессами»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2018

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от "09" 01 2018.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

Исполнители:

Старший преподаватель

должность

подпись

расшифровка подписи

И.П. Бобрешова

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

код наименование

личная подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации

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 дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.8 Социокультурная коммуникация, Б.1.Б.15 Менеджмент в сервисе*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

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. <u>Уметь:</u> - выявлять причины возникновения конфликтов, функции и структуру конфликтов; - определять виды конфликтов. <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-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
<u>Знать:</u> - этапы управления конфликтами: условия предупреждения конфликтов, основные этапы процесса медиации. <u>Уметь:</u> - использовать основные методы управления конфликтом.	ПК-3 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта сервисной деятельности

Владеть: - готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта управления конфликтами в сервисной деятельности; - деятельности по урегулированию конфликта между руководителем и подчиненными.	
--	--

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	34,25	34,25
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - выполнение индивидуального задания (ИЗ); - выполнение практических заданий; - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий; - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю и т.п.)	73,75	73,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	

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	2	2	-	10
2	Внутриличностные конфликты	12	2	2	-	8
3	Конфликты в сфере организационных и социальных отношений	12	2	2	-	8
4	Управленческие конфликты	11	2	1	-	8
5	Инновационные конфликты	11	2	1	-	8
6	Способы управления конфликтом	12	2	2	-	8
7	Прогнозирование и профилактика конфликтов	12	2	2	-	8
8	Технология предупреждения конфликтов	12	2	2	-	8
9	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны	12	2	2	-	8
	Итого:	108	18	16	-	74

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 Внутриличностные конфликты. *Понятие внутриличностного конфликта. Показатели внутриличностного конфликта в когнитивной, эмоциональной, поведенческой сфере. Основные виды внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностных конфликтов. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Понятие разрешение (преодоление) внутриличностного конфликта. Механизмы разрешения внутриличностных 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. Предупреждение трудовых конфликтов. Основные пути разрешения трудовых конфликтов. Отечественный и зарубежный опыт управления конфликтами в сервисной деятельности.*

№ 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. Влияние инновационного конфликта на качество деятельности коллектива. Предупреждение и разрешение инновационных конфликтов.*

№ 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 универсальные 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». Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности. 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	1	Природа и сущность конфликта	2
2	2	Внутриличностные конфликты	2
3	3	Конфликты в сфере организационных и социальных отношений	2
4	4	Конфликты между руководителями и подчиненными	1
4	5	Особенности инновационных конфликтов	1
5	6	Способы управления конфликтами	2
6	7	Прогнозирование и профилактика конфликтов	2
7	8	Предупреждение конфликтов	2
8	9	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны	2
Итого:			16

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. - Adobe Acrobat Reader 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". 2017-2018 гг.
2. Психология : реферативный журнал: вып. свод. тома. - М. :ВИНИТИ. 2017-2018 гг.
3. Управление развитием персонала: журнал. - М. : Агентство "Роспечать". 2017-2018 гг.
4. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать". 2017-2018 гг.

5.4 Интернет-ресурсы

1. <http://e-notabene.ru/knt/> - «Электронные журналы издательства Notabene»: Журнал «Конфликтология»;
2. <https://openedu.ru/> - «Открытое образование»;
3. <https://universarium.org/> - «Универсариум»;
4. <https://www.lektorium.tv/> - «Лекториум».

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. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - <http://aist.osu.ru>.
4. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – Москва, [1990–2018]. – Режим доступа \\\fileserv1\GarantClient\garant.exe в локальной сети ОГУ.
5. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2018]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ \\\fileserv1\CONSULT\cons.exe

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 подготовке обучающихся к самостоятельной работе по дисциплине «Конфликтология».