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
Заочная

Год набора 2018

1278610

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 5 от "09" 01 2018 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма _____ Е.В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Старший преподаватель _____ И.П. Бобрешова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

_____
должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис _____ Е.В. Шестакова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
_____ Н.Н. Грицай
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
_____ Ю.В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации

© Бобрешова И.П., 2018
© ОГУ, 2018

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
Знать: - природу и сущность конфликтов; - виды конфликтов; - социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия при взаимодействии в коллективе. **Уметь:** - выявлять причины возникновения конфликтов, функции и структуру конфликтов; - определять виды конфликтов. **Владеть:** - 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
Знать: - этапы управления конфликтами: условия предупреждения конфликтов, основные этапы процесса медиации. **Уметь:** - 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:	**14,5**	**14,5**
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа: *- выполнение контрольной работы (КонтрР);* *- выполнение индивидуального задания (ИЗ);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям*	**93,5**	**93,5**
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	11	1	-		10
2	Внутриличностные конфликты	11,5	0,5	1		10
3	Конфликты в сфере организационных и социальных отношений	11,5	0,5	1		10
4	Управленческие конфликты	11,5	0,5	1		10
5	Инновационные конфликты	11,5	0,5	1		10
6	Способы управления конфликтом	12	1	1		10
7	Прогнозирование и профилактика конфликтов	11,5	0,5	1		10
8	Технология предупреждения конфликтов	11,5	0,5	1		10
9	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны	16	1	1		14

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
	Итого:	108	6	8		94
	Всего:	108	6	8		94

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 Внутриличносные 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	2	Внутриличностные конфликты	1
	3	Конфликты в сфере организационных и социальных отношений	1
2	4	Управленческие конфликты	1
	5	Инновационные конфликты	1
3	6	Способы управления конфликтом	1
	7	Прогнозирование и профилактика конфликтов	1
4	8	Технология предупреждения конфликтов	1
	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.

Варианты заданий для выполнения контрольной работы представлены в методических указаниях Бобрешова, И. П. Конфликтология [Электронный ресурс] : методические указания для обучающихся по образовательной программе высшего образования - Оренбург : ОГУ, 2018. - 26 с.

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.

3. Бобрешова, И. П. Конфликтология [Электронный ресурс] : методические указания для обучающихся по образовательной программе высшего образования / И. П. Бобрешова; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Унив. колледж федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т", Каф. упр. персоналом, сервиса и туризма. - Электрон. текстовые дан. (1 файл: 0.35 Мб). - Оренбург : ОГУ, 2018. - 26 с. - Загл. с тит. экрана. -Adobe Acrobat Reader 6.0

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.
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 \\fileserver1\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 \\fileserver1\!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 дисциплине:

- 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 для обучающихся по освоению дисциплины: Бобрешова, И. П. Конфликтология [Электронный ресурс] : методические указания для обучающихся по образовательной программе высшего образования / И. П. Бобрешова; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Унив. колледж федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т", Каф. упр. персоналом, сервиса и туризма. - Электрон. текстовые дан. (1 файл: 0.35 Мб). - Оренбург : ОГУ, 2018. - 26 с. - Загл. с тит. экрана. -Adobe Acrobat Reader 6.0
- Методические указания по подготовке обучающихся к самостоятельной работе по дисциплине «Конфликтология».