Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Кафедра _социально-культурного сервиса и коммуникаций_

Утверждаю:
Председатель Ученого Совета
Курганского филиала
ОУП ВО «АТиСО»
_____ В.Г.Роговая
протокол № 5 от 28.01.2016г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии управления конфликтами в организации

Направление подготовки : Туризм 43.03.02

Форма обучения: Очная
(очная, заочная.)

Цикл дисциплин: Б1.В.ДВ.18.1
Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 2 / 72

Вид учебной работы	Часы	Семестры							
								4 курс	
								*7	
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	36							36	
Лекции	14							14	
Лабораторные работы									
Практические занятия:	22							22	
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиу (ТК)	2							2	
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	38,9%							38,9 %	
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	36							36	
Курсовая работа: (КР)									
Курсовой проект: (КП)									
Контрольная работа									
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	зачет							зачет	
Общая трудоемкость дисциплины	72							72	

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015 / 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана в связи с принятием ФГОС ВО 43.03.02 „Туризм".

Протокол заседания кафедры № 6 от «4» февраля 2016г.
Заведующий кафедрой
Дашильченко Ш.А. / ШД /

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на 2016 - 2017 учебный год в связи с изменением списка рекомендуемой литературы.

Протокол заседания кафедры № 1 от «02» сентября 2016г.
Заведующий кафедрой
Жукова К.В / Жук /

Рабочая программа утверждена на 20__ / 20__ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от «_____»_____ 20_ г.
Заведующий кафедрой
_____/_____/

Рабочая программа составлена:

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 43.03.02«Туризм»;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:
Жукова К.В. _____ / _____ /

Программа утверждена на заседании кафедры
социально-культурного сервиса и коммуникаций

Протокол № 6 «4» февраля 2016 г.

Заведующий кафедрой
Дашиченко И.Н. _____ / _____ /

1 Место дисциплины в структуре ООП ВО:

Дисциплина входит в вариативную часть дисциплин и является дисциплиной по выбору студентов (Б.В.ДВ.18). Для изучения дисциплины «Технологии управления конфликтами в организации» студент должен обладать знаниями, полученными при изучении учебных дисциплин: «Психология», «Социология», «Политология», «Культурология», «Этика делового общения», «Организационное поведение», «Лидерство», «Психология и социология управления», «Деловые коммуникации».

В результате изучения дисциплины «Технологии управления конфликтами в организации» студент должен

Знать:

- основные понятия конфликтологии, факты, механизмы и закономерности возникновения, развития и разрешения конфликтов;
- виды и типы конфликтов;
- основные методы управления конфликтами в организации и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Уметь:

- выявлять и анализировать конфликтные ситуации;
- ориентироваться в основных теориях конфликта;
- применять полученные знания в разрешении конфликтов;

Владеть:

- навыками профилактики конфликтных ситуаций;
- навыками работы с информационными источниками;
- навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики;
- способностью анализировать собственное поведение и поступки и действия других людей, прогнозировать возможное их изменение в будущем;
- способностью организовывать обратную связь в конфликтной ситуации.

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Технологии управления конфликтами в организации» является формирование представлений студентов о теоретических и практических аспектах конфликтологии как науки.

Задачами освоения дисциплины являются:

1 Формирование представлений о предмете, объекте, методах исследования и истории формирования конфликтологии как науки;

2 Расширение знаний студентов о типах конфликтных ситуаций, возникающих в организации;

3 Развитие аналитического мышления, способность находить оптимальный выход из различных конфликтных ситуаций.

4 Стимулирование студентов к выработке у себя навыков эмоциональной саморегуляции.

5 Формирование и развитие чувства профессиональной и личностной ответственности.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

ОК-4 (способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия);

ПК-4 (способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства).

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) знать:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-4	Знает основные и переменные групповые факторы
	Знает отличия коллектива от других видов групп
ПК-4	Знает основные правила работы коллектива
	Знать понятия сплоченности и сработанности коллектива

2) уметь**:**

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-4	Умеет выполнять задания в микрогруппах, распределять ответственность
	Умеет принимать общие коллективные решения
ПК-4	Уметь работать в коллективах предприятий
	Уметь работать с коллективами в туристической сфере

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-4	Владеет навыками толерантности при выполнении групповых заданий
	Владеет навыками активного и пассивного слушания
ПК-4	Владеть способами работы в туристических коллективах
	Владеть навыками взаимодействия с туристическими организациями

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Коли - чество часов	Компетенции					
			общекультурные			Профессио нальные		Зачетные единицы
			ОК-4			ПК-4		
Р1	**Общая теория конфликта**	24	ОК-4			ПК-4		0,6
Р2	**Классификация конфликтов**	24	ОК-4			ПК-4		0,7
Р3	**Управление конфликтами в организации**	24	ОК-4			ПК-4		0,7
Итого:		72						2

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа
Р1	**Общая теория конфликта**			
1	Предмет, объект, методы конфликтологии	1		4
2	Основные концепции конфликта	1	4	4
3	Структура, динамика и функции конфликтов	2	4	4
Р2	**Классификация конфликтов**			
1	Внутриличностные конфликты	2		4
2	Межличностные конфликты	1	4	4
3	Групповые конфликты	1	4	4
Р3	**Управление конфликтами в организации**			
1	Методы управления конфликтами	2	6	4
2	Стресс и конфликты	2		4
3	Профилактика конфликтов	2		4
Итого:	72	14	22	36

6.2 Содержание лекционных занятий

Раздел 1 Общая теория конфликта

Тема 1 Предмет, объект, методы конфликтологии

Конфликтология как наука. Предмет и объект конфликтологии. Понятие конфликта. Методы наблюдения и эксперимента в конфликтологии. Структурно-функциональный, прогностический процессуально-динамический, типологизационный и разрешительный методы исследований в конфликтологии.

Тема 2 Основные концепции конфликта

Концепция позитивно-функционального конфликта Льюиса Козера. Теория социального конфликта Ральфа Дарендорфа. Концепция конфликтного постиндустриального общества Алена Турена. Общая теория

конфликта Кеннета Боулдинга. Неофрейдизм в концепциях Карен Хорни и Эриха Фромма.

Тема 3 Структура, динамика и функции конфликтов

Основные элементы конфликта (конфликтная ситуация, повод, субъект, объект). Понятие конфликтной ситуации. Формула конфликта. Основные стадии развития конфликта (предконфликт, конфликт, послеконфликт) и три уровня его глубины (стычки, столкновения, кризис) их характеристика. Специфика и своевременность переговорного процесса в ходе конфликта. Анализ конструктивных и деструктивных функций конфликта.

Раздел 2 Классификация конфликтов

Тема 1 Внутриличностные конфликты

Особенности и предпосылки возникновения внутриличностных конфликтов. Виды внутриличностных конфликтов: нравственный, мотивационный, адаптационный, ролевой, конфликт нереализованных амбиций. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Механизмы разрешения.

Тема 2 Межличностные конфликты

Понятие и специфика межличностных конфликтов. Сферы межличностных конфликтов. Причины межличностных конфликтов. Мотивационные, когнитивные, ролевые межличностные конфликты. Основные виды межличностных конфликтов: ценностные конфликты, конфликты интересов, конфликты нарушений норм взаимодействия.

Тема 3 Групповые конфликты

Понятие групповой динамики. Виды групповых конфликтов. Конфликт личность-группа (разновидности, специфика). Виды групп, складывающихся внутри социальных общностей, к которым может принадлежать человек. Влияние, которое группа оказывает на образ мыслей и поведение человека. Особенности межгрупповых конфликтов (групповая атрибуция, деиндивидуализация, высокий уровень агрессии, неадекватная групповая оценка)

Раздел 3 Управление конфликтами в организации

Тема 1 Методы управления конфликтами

Сущность процесса управления конфликтом. Основные принципы управления конфликтом. Методы управления конфликтами (внутриличностный, структурный, межличностный, переговорный, метод ответных агрессивных действий). Стили поведения в конфликтной ситуации. Позволительные и непозволительные тактики и техники аргументирования в переговорном процессе.

Тема 2 Стресс и конфликты

Понятие стресса, учение Ганса Селье. Три фазы стресса (фаза напряжения, сопротивления и истощения) и их характеристика. Понятие «эмоционального выгорания». Стресс и дисстресс – общее и различное. Организационные и организационно-личностные стрессогенные факторы и их профилактика. Позитивная роль отрицательных эмоций в борьбе организма с неблагоприятными факторами. Теории стрессоустойчивости (концепция «поисковой активности» В.С.Ротенберга, В.В.Аршавского, концепция «фикционного финализма» А.Адлера). Профилактика стресса в организации. Профилактика индивидуально-личностных стрессов: снижение категоричности в суждениях и формирование адекватной самооценки.

Тема 3 Профилактика конфликтов

Профилактика конфликтов. Психологические, нравственные, правовые требования к регулированию человеческих взаимоотношений. Характеристика социально-психологических методов профилактики конфликтов (метод согласия, метод доброжелательности, метод сохранения репутации партнера, метод взаимного дополнения и т.д.). Предупреждение конфликтов в организации. Понятие «зрелых» и «незрелых» коллективов, их отличительные особенности. Современный менеджмент как средство профилактики конфликтов: правила эффективного администрирования. Использование юмора и норм деловой этики в предотвращении конфликтных ситуаций. Методы внедрения и поддержания организационной культуры, как средства сплочения

коллектива и снижения уровня его конфликтности: лозунги, ролевое моделирование, внешние символы, истории и обряды, приоритетные задачи и функции, стиль реагирования высшего руководства в кризисных ситуациях, кадровая политика организации.

6.3 Содержание практических занятий

Раздел 1 Общая теория конфликта

Тема 2 Основные концепции конфликта

Этапы зарождения и возникновения конфликтологического знания (развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока, Античной философии, проблема конфликта в Средневековой философии). Теоретико-методологические основы конфликтологии развития. Предмет и основные понятия конфликтологии. Проблемы развития современной конфликтологии.

Тема 3 Структура, динамика и функции конфликтов

Динамика развития социального конфликта (этапы возникновения и развития конфликта, зарождение конфликта, инцидент, конфликт в развитии, его динамика, завершение конфликта). Формулы конфликта (методы решения ситуационных задач). Методика диагностики социально-психологической адаптации (К.Роджерс и Р.Даймонд).

Раздел 2 Классификация конфликтов

Тема 2 Межличностные конфликты

Конфликт как социально-психологический феномен. Источники и причины возникновения межличностных конфликтов. Игра «Кораблекрушение». Механизмы функционирования и динамика развития межличностного конфликта (зарождение, развитие, разрешение). Деловая игра «Жалоба». Методика диагностики показателей и форм агрессии А. Басса и А. Дарки.

Тема 3 Групповые конфликты

Групповая поддержка. Игра «Мафия». Значение группы и группового поведения в конфликте.

Раздел 3 Управление конфликтами в организации

Тема 1 Методы управления конфликтами

Опросник Кеннета Томаса (Kenneth Thomas) «Определение способов регулирования конфликтов». Способы разрешения конфликта. Диагностика конфликта. Управление социальным конфликтом. Стадии разбора и косвенные методы управления процессом решения конфликтов. Прямые и косвенные методы решения конфликтов. Особенности посреднической деятельности при решении деловых и межличностных конфликтов. Игра «Авиакатастрофа в пустыне».

6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудо емкость, часы	Виды контроля СРС
С1	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса	**С1.Р1 Общая теория конфликта** Т1Предмет, объект, методы конфликтологии Т2 Основные концепции конфликта Т3 Структура, динамика и функции конфликтов	 4 4 4	 Опрос Тестирование
		С1.Р2 Классификация конфликтов Т1Внутриличностные конфликты Т2 Межличностные конфликты Т3 Групповые конфликты	 4 4 4	Тестирование Тестирование Тестирование
		С1.Р3 Управление конфликтами в организации Т1 Методы управления конфликтами Т2 Стресс и конфликты Т3 Профилактика конфликтов	 4 4 4	 Опрос Конспектирование
Итого:			36	

6.5 Темы рефератов:

1 Сущность конфликта. Основные признаки конфликта.

2 Соотношение позитивных и негативных функций конфликтов.

3 Конструктивные и деструктивные функции конфликтов.

4 Основные участники конфликта.

5 Особенности восприятия конфликтной ситуации оппонентами.

6 Объект (предмет) конфликтного взаимодействия как реальный или воображаемый предмет разногласий. Возможность потери объекта конфликта.

7 Взаимосвязь объективных и субъективных причин возникновения конфликтов.

8 Особенности организационно-управленческих причин конфликтов.

9 Социально-психологические причины конфликтов.

10 Виды личностных причин конфликтов.

11 Этапы динамики конфликта.

12 Фазы конфликтов.

13 Теории поведения личности в конфликте

14 Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика.

15 Стратегии поведения личности в конфликте.

16 Понятие трансакции и их типы.

17 Формулы конфликтных ситуаций.

18 Основные типы классификации конфликтов.

19 Интерсубъектные и интрасубъектные конфликты.

20 Конструктивные и деструктивные конфликты.

21 Методологические принципы исследования конфликтов

22 Психологические методы исследования конфликтов

23 Методы исследования внутриличностных конфликтов

24 Методы исследования межличностных конфликтов

25 Понятие внутриличностного конфликта.

26 Основные виды внутриличностных конфликтов.

27 Основные теории внутриличностных конфликтов в зарубежной психологии.

28 Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.

29 Понятие межличностного конфликта.

30 Особенности управления межличностными конфликтами.

31 Понятие групповых конфликтов и их классификация.

32 Управление групповыми и межгрупповыми конфликтами.

33 Понятие управления конфликтом.

34 Управление конструктивными и деструктивными конфликтами.

35 Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.

36 Пути предупреждения конфликта.

37 Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.

38 Этапы регулирования конфликта.

39 Понятие технологии эффективного общения.

40 Правила и нормы эффективного общения.

41 Технологии рационального поведения в конфликте

42 Понятие переговорного процесса в конфликте

43 Этапы переговорного процесса.

44 Модели поведения партнеров в переговорном процессе.

45 Тактики поведения в переговорном процессе.

7 Фонд оценочных средств

7.1 Оценочные средства

Оценка результатов работы студентов по балльно-рейтинговой системе проводится в соответствии с ФЗ № 273 «Об образовании в РФ» в ОУП ВО «Академия труда и социальных отношений» Курганский филиал

I. Распределение баллов за семестр по видам учебной работы за семестр.

А) Учебная деятельность:

1. Индивидуальный конспект лекций – 14х0,5=7

2. Работа на семинарских занятиях – 22х0,5=11

3. Выполнение домашнего задания – 22х1=22

4. Коллоквиум – 10

5. Реферат – 5

Б) НИРС:

1. Стендовый доклад – 5

2. Выступление на конференции – 10

II. Критерий допуска к промежуточной аттестации по дисциплине (зачет, экзамен), возможности получения автоматического зачета (экзаменационной оценки) по дисциплине:

Для допуска к промежуточной аттестации (зачету или экзамену) студент должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 50 баллов. Для получения экзаменационной оценки (зачета) студенту необходимо набрать за семестр 60 баллов.

IV. Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) студентов для получения недостающих баллов в конце семестра:

В случае если к промежуточной аттестации набрана сумма менее 50 баллов, студенту необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных практических работ.

Формы дополнительных заданий (назначаются преподавателем):

- выполнение и защита отчетов по пропущенным практическим занятиям;

- прохождение рубежного контроля.

Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем

выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.

7.2 Контрольно-оценочные средства

Вопросы к зачету:

1. Предмет и задачи конфликтологии.
2. Психология конфликта: сущность, его основные характеристики.
3. Классификация конфликтов.
4. Основные типы конфликтных ситуаций.
5. Причины возникновения конфликтов.
6. Личностные причины конфликтов. Типология конфликтных личностей.
7. Структура конфликта. Психологические составляющие конфликта (мотивы, цели, интересы, потребности).
8. Стратегии поведения личности в конфликтной ситуации.
9. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
10. Объективные и социально-психологические условия профилактики конфликтов.
11. Технология предупреждения конфликтов.
12. Методы психокоррекции конфликтного поведения.
13. Предупреждение конфликтов и стресс.
14. Семейные конфликты: причины, условия, способы предупреждения.
15. Вертикальные конфликты: причины, предупреждение, способы разрешения.
16. Внутриличностные конфликты: виды, генезис, последствия.
17. Механизмы психологической защиты как способ предупреждения внутриличностных конфликтов.
18. Суицидальное поведение, его психокоррекция.
19. Межличностные конфликты. Общая характеристика.
20. Условия, факторы и конструктивное разрешение конфликтов.

21. Способы разрешения конфликтов.

22. Участие третьей стороны в урегулировании педагогических конфликтов.

23. Этика деятельности психолога по урегулированию конфликтов.

24. Переговоры как способ разрешения конфликтов.

25. Этапы и фазы динамики конфликтов.

26. Эскалация конфликтов.

27. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Потери и искажения информации при общении оппонентов.

7.3 Тематика НИРС

1. Служебные интриги, конфликты и игры в туристическом бизнесе.
2. Роль эмоций в конфликте.
3. Психология политических конфликтов и пути их разрешения.
4. Консенсус и конфликт в политике.
5. Медиаторство и регулирование конфликта в туристическом бизнесе.
6. Конфликты в области культуры и туризма.
7. Неравенство как источник конфликта.
8. Специфика межэтнических конфликтов.
9. Роль конфликтологии в развитии общества.
10. Отражение конфликтов в СМИ и искусстве.

8 Образовательные технологии

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
Р1	**Общая теория конфликта** Т3 Структура, динамика и функции конфликтов	1 Решение ситуационных задач 2 Методика диагностики социально-психологической адаптации (К.Роджерс и Р.Даймонд) 3 Дискуссия «Функции конфликтов»	2 1 1

Р2	**Классификация конфликтов** Т1 Межличностные конфликты Т2 Групповые конфликты	1 Игра «Кораблекрушение» 2 Деловая игра «Жалоба» 3 Методика диагностики показателей и форм агрессии А. Басса и А. Дарки 4 Игра «Мафия»	2 2 1 2
Р3	**Управление конфликтами в организации** Т1Методы управления конфликтами	1 Опросник «Определение способов регулирования конфликтов» (Kenneth Thomas) 2 Игра «Авиакатастрофа в пустыне»	1 2
Итого:			14
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			**38,9%**

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

1. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология. [Текст]:учебник/ Под ред. А.Я. Кибанова.- 2-е изд., перераб. и доп..- М.:ИНФРА-М, 2014 – 301с.-(Высшее образование: Бакалавриат)

2. Конфликтология. [Текст]: учебник для студентов вузов / под. ред. В.П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. –М.: ЮНИТИ-ДАНА,2012. – 543с. – (Серия «Золотой фонд российских учебников»).

3. Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике. [Текст]: учебное пособие. –М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2013. -183с.

9.2 Дополнительная литература:

1. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! – Новосибирск.,2007

2. Дж. Байярд. Ваш беспокойный подросток. - СПб, 2010

3. Василюк Ф.Е. Психология переживания. –М, 2008

4. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты. - М.,2006

5. Карнеги Д. Как перестать беспокоиться и начать жить. –Минск, 2009

6. Майерс Д. Социальная психология. - СПб, 2007

7. Литвак М.Е. Психологический вампиризм. - М.,2009

8. Олейник А.Н. Основы конфликтологии. – М.,2008

9. Психология экстремальных ситуаций: Хрестоматия / Сост. А.Е. Тарас, К.В. Сельченок. – Минск, 2007

10. Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельченок. - Минск, 2006

11. Скотт Дж. Г. Конфликты, пути их преодоления. - Киев, 2008

12. Самоукина Н.В. Игры, в которые играют. – М., 2009

13. Столяренко Л.Д. Основы психологии. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010

14. Шибутани Т. Социальная психология,. – М.,2010

15. Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек манипулятор. - М.,2007

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:

1. Электронный учебник.

2. Аудиовизуальные средства: презентации на цифровых носителях.

3. Компьютеры.

4. Мультимедиапроектор