

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.Т.Роговая
 от 28.01.2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ
 ДИСЦИПЛИНЫ**

Управление конфликтами

Направление подготовки : Туризм 43.03.02

Форма обучения: Заочная
 (очная, заочная.)

Цикл дисциплин: Б1.В.ДВ.17.2

(ГСЭ, МиЕН, ОП, и та.)

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 2 / 72

Вид учебной работы	Часы	Семестры			
		1 курс		2 курс	
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	8			8	
Лекции	2			2	
Лабораторные работы					
Практические занятия:	6			6	
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиу (ТК)					
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	37%			37%	
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	60			60	
Курсовая работа: (КР)					
Курсовой проект: (КП)					
Контрольная работа					
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	Зачет (4)			Зачет (4)	
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 приложением от 6 во 43.03.02. Туризм.

Протокол заседания кафедры № 6 от « 4 » февраля 2016г.
Заведующий кафедрой:

Самильченко И.А. / ИДБ /

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

Программа пересмотрена и утверждена
на 2016 - 2017 учебный год в связи
с приложением текста рекомендацией
интернет-ур.

Протокол заседания кафедры № 1 от « 02 » июля 2016г.
Заведующий кафедрой:

Жукова К.В. / Жуков /

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;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:

Жукова К.В.

К.В. Жукова

Программа утверждена на заседании кафедры

Социально-культурного сервиса и коммуникаций

Протокол № 6

« 4 » февраля 2016 г.

Заведующий кафедрой

Даниловский М.А.

М.А. Даниловский

1 Место дисциплины в структуре ООП ВО:

Дисциплина входит в вариативную часть дисциплин и является дисциплиной по выбору студентов. Для изучения дисциплины «Управление конфликтами» 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 «Управление конфликтами» 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 «Управление конфликтами» 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 личной 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);

ОК-5 (способностью к самоорганизации и самообразованию);

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

ПК-13 (способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов).

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	Знать основные этапы становления коллектива
	Знать стили руководства коллективом
ОК-5	Знать основные этапы формирования и развития качеств личности
	Знать факторы, влияющие на становление характера личности
ПК-4	Знать основные правила работы коллектива
	Знать понятия сплоченности и сработанности коллектива
ПК-13	Знать основные приемы эффективного общения
	Знать особенности потребителей туристского продукта

2) уметь:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-4	Уметь работать в коллективе
	Уметь руководить и подчиняться
ОК-5	Уметь применять методы и средства для развития необходимых для специалиста качеств
	Уметь анализировать свои поступки, делать выводы, извлекать уроки
ПК-4	Уметь работать в коллективах предприятий
	Уметь работать с коллективами в туристической сфере
ПК-13	Уметь расположить к себе потребителя
	Уметь распознать личностные черты потребителя

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-4	Владеть навыками взаимодействия с коллективом
	Владеть навыками руководства и подчинения
ОК-5	Владеть навыками критически оценивать свои поступки
	Владеть навыками бесконфликтного общения
ПК-4	Владеть способами работы в туристических коллективах
	Владеть навыками взаимодействия с туристическими организациями
ПК-13	Владеть механизмами эффективного общения с потребителями
	Владеть навыками создания благоприятной обстановки

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

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов	Компетенции						Зачетные единицы
			общекультурные			Профессиональные			
			ОК-4	ОК-5		ПК-4	ПК-13		
Р1	Общая теория конфликта	24	ОК-4	ОК-5			ПК-4	ПК-13	0,6
Р2	Классификация конфликтов	24	ОК-4	ОК-5			ПК-4	ПК-13	0,7
Р3	Управление конфликтами в организации	24	ОК-4	ОК-5			ПК-4	ПК-13	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			5
2	Основные концепции конфликта			9
3	Структура, динамика и функции конфликтов		1	9
Р2	Классификация конфликтов			
1	Внутриличностные конфликты		1	5
2	Межличностные конфликты		1	8
3	Групповые конфликты		1	8
Р3	Управление конфликтами в организации			
1	Методы управления конфликтами	2	2	8
2	Стресс и конфликты			6
3	Профилактика конфликтов			6
Итого:		72	6	64

6.2 Содержание лекционных занятий

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. Позволяющие и непозволяющие тактики и техники аргументирования в переговорном процессе.

6.3 Содержание практических занятий

Раздел 1 Общая теория конфликта

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 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

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	Трудоёмкость, часы	Виды контроля СРС
	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины курса	Р1 Общая теория конфликта Т1 Предмет, объект, методы конфликтологии Т2 Основные концепции конфликта Т3 Структура, динамика и функции конфликтов	5 9 9	Опрос Тестирование Тестирование Тестирование Тестирование Опрос Конспектирование
		.Р2 Классификация конфликтов Т1 Внутриличностные конфликты Т2 Межличностные конфликты Т3 Групповые конфликты	5 8 8	
		Р3 Управление конфликтами в организации Т1 Методы управления конфликтами Т2 Стресс и конфликты Т3 Профилактика конфликтов	8 6 6	
Итого:			64	

7 Фонд оценочных средств

7.1 Оценочные средства

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.

7.2 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.

Критерии оценивания знаний:

Оценка «зачтено» или «не зачтено» ставится на зачете студентам, уровень знаний которых соответствует следующим требованиям:

1. «Не зачтено» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала; в случаях отсутствия активного участия на семинарских занятиях, а также неправильных ответов на дополнительные вопросы преподавателя.

2. «Зачтено» ставится студенту, ответ которого содержит: глубокое знание программного материала, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой; знание концептуально-понятийного аппарата всего курса; знание монографической литературы по курсу свидетельствующее о способности: самостоятельно критически оценивать основные положения курса и увязывать теорию с практикой.

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)
Р2	Классификация конфликтов Т1 Межличностные конфликты Т2 Групповые конфликты	1 Игра «Кораблекрушение»	1
		2 Деловая игра «Жалоба»	1
Р3	Управление конфликтами в организации Т1 Методы управления конфликтами	1 Игра «Авиакатастрофа в пустыне»	1
Итого:			3
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			37%

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. Сельченко. – Минск, 2007
10. Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельченко. - 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