МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«20» июня 20 18 г.

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) программы	Ресторанная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составители:
_____ / д.п.н., профессор. Пашковская И.Н.
_____ / к.пс.н., доцент Воспитанник И.В.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 7
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 7
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 7
7.2. Организация самостоятельной работы 8
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 8
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 9
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 9
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 10
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 10
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование системы знаний в области конфликтологии для развития основ конфликтологической культуры личности, формирование навыков ведения переговоров и установления коммуникативных связей между индивидами группами в коллективе и (или) сообществами, с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

Задачи:

- сформировать у студентов понятийный аппарат в области конфликтологии;
- ознакомить с основами современных теорий анализа, сущности и природы конфликтов;
- рассмотреть основы психолого-педагогической культуры и личностно-гуманной ориентации будущего специалиста в управлении конфликтных ситуаций различных уровней, основные модели и стратегии поведения в конфликтной ситуации;
- научить студентов анализировать и выявлять типы конфликта;
- развить умение строить программы действий в установлении истинных причин конфликтных ситуаций;
- научить анализировать и конструктивно разрешать конфликты различной природы;
- ознакомить с теоретическими и прикладными аспектами конфликтологии с целью выработки рекомендаций и решений по обеспечению конструктивного влияния в конфликтных ситуациях.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.Б "Конфликтология" относится к базовой части Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся вне зависимости от направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения /индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ОК-6. Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные	Второй уровень (углубленный) (ОК-6)-2	Декомпозиция II Знать: виды конфликтов, особенности их протекания и управления конфликтом З2 (II) (ОК-6) Уметь: эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности, работая в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия У2

различия		(II) (ОК-6) Владеть: способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности на основе социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в коллективе В2 (II) (ОК-6)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет– 2 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Тема 1. Эволюция конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания	2	-	-	7
Тема 2. Анализ структурных элементов конфликта	2	-	-	7
Тема 3. Источники, объект и причины конфликта	2	2	-	7
Тема 4. Динамика развития и функции конфликта	2	2	-	7
Тема 5. Стратегии и формы управления конфликтами	2	2	-	7
Тема 6. Способы управления конфликтами	2	2	-	7
Тема 7. Роль службы управления персоналом в управлении конфликтами в организации.	2	2	-	7
Тема 8. Семейные конфликты их профилактика и разрешение	2	2	-	7
Тема 9. Психологическая специфика этнических конфликтов	2	2	-	8
Тема 10. Трудовые конфликты	2	2	-	8
Всего по дисциплине:	**20**	**16**	**-**	**72**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Эволюция конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания.

Возникновение и развитие конфликтологии как самостоятельная область знаний. Ее связь с другими науками. Предметная область конфликтологии. Понятие «социальный конфликт». Конфликт как условие функционирования и совершенствования социальных систем. Концепции интеграционной и конфликтной ориентации общества. Основные направления в изучении феномена социальных конфликтов. Концепции Г. Зиммеля, Л. Козера, Р. Дарендорфа, Т. Парсонса. Конфликт в методологии К.Маркса, М. Вебера, Э.Дюркгейма. Методы исследования конфликтов.

Тема 2. Анализ структурных элементов конфликта.

Основные элементы конфликта. Объект, предмет, субъект, участник и стороны конфликта. Различия субъектов конфликта в зависимости от уровня возникновения конфликта. Изменение интересов и поведения субъектов конфликта. Формы социальных

конфликтов по сфере возникновения. Экономические, политические, этнические, нравственные и правовые конфликты.

Классификация причин возникновения конфликта. Эмоциональные и деловые факторы конфликтных ситуаций. Скрытые и открытые конфликты. Уровни проявления конфликта. Спор и конфликт.

Тема 3.Источники, объект и причины конфликта.

Субъективные и объективные основы конфликтов. Причина и повод. Основные причины, формирующие конфликтные ситуации. Информационные, ресурсные, статусные, пространственно-временные, этнокультурные, поведенческие факторы в конфликте.

Барьеры преодоления конфликтов в организации. Агрессивность как психологическая основа конфликта. Социальные факторы агрессивности. Мотивация конфликтного поведения. Конфликт как проявление негативных психологических состояний у сторон: стресса, неприязни, плохого настроения, депрессии, зависти, мести, агрессии.

Типы поведения в конфликтной ситуации по К. Томасу. Социально-психологические свойства личности, способствующие конфликту. Конфликт и лидерство.

Барьеры восприятия субъектов экономической и трудовой деятельности. Влияние социально-психологического климата на конфликтность в трудовом коллективе. Социально-психологические проблемы послеконфликтной ситуации.

Тема 4. Динамика развития и функции конфликта.

Закономерности возникновения конфликта. Социальная напряженность. Проблема измерения конфликтности. Приемы и средства провоцирования конфликта.

Предконфликтная ситуация, инцидент, стадия конфликтного противостояния, послеконфликтная ситуация. Способы затягивания конфликта. Скрытое и открытое проявления конфликта. Эскалация и «затухание» конфликта.

Позитивные и негативные функции конфликта. Роль различных факторов в активизации тех или иных функций.

Тема 5. Стратегии и формы управления конфликтами.

Основные стратегии управления конфликтами. Сочетание интересов конфликтующих сторон при определении стратегии управления конфликтами.

Основные формы управления конфликтами. Профилактика, разрешение, подавление, избегание и уступка как формы управления конфликтами, основанные на стратегии интересов сторон конфликта.

Тема 6. Способы управления конфликтами.

Основные способы управления конфликтами. Анализ конфликтной ситуации как базовое условие управления конфликтами. Прогнозирование возможных последствий конфликта. Эффективное разрешение конфликта. Принципы и условия эффективного разрешения конфликта. Стратегия разрешения конфликта. Тактика взаимодействия конфликтующих сторон при разрешении конфликта. «Замораживание» и подавление конфликта. Разрешения конфликта, с ориентацией на выигрыш, компромисс и проигрыш. Роль посредников в разрешении конфликта. Посредничество и примирение. Требования к посреднику. Использование умеренной нейтрализации посредниками в разрешении конфликта.

Способы профилактики конфликтов. Правовые, организационные, социально-психологические, коммуникативные и информационные способы предотвращения конфликтов.

Переговоры как эффективный способ управления конфликтами. Процесс медиации. Этапы и функции медиации. Деятельность медиатора по разрешению конфликта в организации

Тема 7. Роль службы управления персоналом в управлении конфликтами в организации.

Конструктивные и деструктивные последствия конфликта. Влияние внутренних и внешних факторов на последствия конфликта в организации. Показатели, отражающие деструктивные последствия экономических и трудовых конфликтов. Применение службой управления персоналом различных технологий по прогнозированию последствий конфликта в организации. Методы прогнозирования последствий конфликта: аналитические, статистические, правовые, экономические и математические методы, возможности их комплексного применения в работе менеджера по персоналу.

Роль службы управления персоналом в обеспечении позитивной направленности конфликтов, затрагивающие интересы организации, и снижении их негативных последствий.

Тема 8. Семейные конфликты их профилактика и разрешение

Психология семейных конфликтов. Конфликты в семье:основные причины, формы проявления, их последствия. Основные субъекты конфликтов в семье. Кризисные периоды в развитии семьи. Конфликт между супругами и во взаимоотношениях родителей и детей. Способы предупреждения и разрешения семейных конфликтов.

Тема 9 Психологическая специфика этнических конфликтов

Межэтническая напряженность. Фазы межэтнической напряженности. Межэтнические конфликты: классификация, причины, стадии. Разрешение межэтнического конфликта. Основные направления предупреждения, преодоления и варианты разрешения этнических конфликтов. Культурный шок. Факторы, влияющие на процесс адаптации к новой культурной среде. Универсальные и культурно- специфические аспекты общения.

Тема 10. Трудовые конфликты

Разновидности конфликтов в организации. Трудовые, организационные, управленческие, производственные конфликты. Формы трудовых конфликтов. Снижение производительности как скрытая форма трудовых конфликтов. Забастовка как высшая, открытая и коллективная форма конфликта. Локаут и возможные ответные реакции работодателей к наемным работникам. Организационные особенности конфликтов. Организационная культура и социальная напряженность. Корпоративность и мафиозность, как факторы конфликтности в организациях. Заработная плата и распределение дохода как главные факторы трудовых конфликтов. Роль руководителя в управлении трудовыми конфликтами.

Профилактика трудовых конфликтов. Система социального партнерства как способ профилактики трудовых конфликтов. Роль трудовой инспекции, профсоюзов и потенциала работника в профилактике и разрешении трудовых конфликтов. Зависимость профилактики трудовых конфликтов от сплоченности коллектива, стилей управления, социально- экономической самоорганизации работников.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
3	Источники, объект и причины конфликта	СЗ: Тематическая дискуссия
4	Динамика развития и функции конфликта	СЗ: Тематическая дискуссия
5	Стратегии и формы управления конфликтами	ПЗ: Педагогические игровые упражнения
6	Способы управления конфликтами	ПЗ: Педагогические игровые упражнения
7	Роль службы управления персоналом в управлении конфликтами в организации	ПЗ: Педагогические игровые упражнения
8	Семейные конфликты их профилактика и разрешение	СЗ: Тематическая дискуссия
9	Психологическая специфика этнических конфликтов	СЗ: Тематическая дискуссия
10.	Трудовые конфликты	СЗ: Тематическая дискуссия

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим

письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	2
1,2,4,6-10	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка устного сообщения.
3	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к письменной контрольной работе.
5	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка мультимедийной презентации.

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Конфликтология» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- анализ конкретных ситуаций (тема № 3; тема № 8);
- проблемный семинар (тема №.5;);
- тематическая дискуссия (тема №4);
- мозговой штурм (тема №7);
- проблемная лекция (тема № 1.; тема № 2);
- педагогические игровые упражнения(тема№6, тема № 9, тема №10).

Анализ конкретных ситуаций: анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

Проблемный семинар: предполагает активное вовлечение студентов в процесс обсуждения и решения поставленной проблемы, процесс поиска решения направляется и контролируется преподавателем.

Тематическая дискуссия: обсуждения темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе.

Мозговой штурм: метод коллективного генерирования идей и конструктивной их проработки для решения проблемы.

Проблемная лекция: преподаватель ставит вопрос или формулирует проблемную задачу и показывает варианты ответов или способов решения, а студенты наблюдают за поиском и определяют свое отношение к полученному материалу.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Андреева И.В. Конфликтология : учебное пособие / И.В.Андреева, О.Б.Бетина .— Санкт-Петербург : СПбГИЭУ, 2011 .— 128 с. – Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru.	Основная	61	ЭБ OPAC.UNECON.RU
Асадов А. Н. Управление конфликтами в организации : учебное пособие .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 .— 103 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	Основная	25	ЭБ OPAC.UNECON.RU
Львин Ю.М. Социальная психология : учебное пособие / Ю.М.Львин, Н.Н.Покровская, С.И.Капица .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2014 .— 161 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru	Дополнительная	114	ЭБ OPAC.UNECON.RU
Майерс Д. Социальная психология / [пер с англ. З.Замчук] .— 7-е изд. — Санкт-Петербург : Питер, 2015 .— 800 с. – Имеются другие года издания. – Сведения доступны также по Интернету: ЭБС Айбукс..	Дополнительная	24	ЭБС Айбукс.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru

5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).