

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА (МИИТ)»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИПСС



Т.В. Шепитько

08 сентября 2017 г.

Кафедра "Менеджмент качества"

Автор Королева Ирина Михайловна

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология

Направление подготовки:	<u>27.03.02 – Управление качеством</u>
Профиль:	<u>Управление качеством в производственно-технологических системах</u>
Квалификация выпускника:	<u>Бакалавр</u>
Форма обучения:	<u>очная</u>
Год начала подготовки	<u>2016</u>

<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 06 сентября 2017 г. Председатель учебно-методической комиссии</p>  <p style="text-align: right;">М.Ф. Гуськова</p>	<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании кафедры</p> <p>Протокол № 2 04 сентября 2017 г. Заведующий кафедрой</p>  <p style="text-align: right;">В.П. Майборода</p>
--	--

Москва 2017 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Конфликтология» являются: изучение основ конфликтологии, функций конфликта, позитивных и негативных аспектов.

Рассматривается типология конфликтов, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций, в частности ситуации при внедрении системы менеджмента качества, мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых ситуаций. вопросы социального партнерства как формы сотрудничества в решении проблем и профилактики конфликтов в области трудовых отношений, методы предупреждения и урегулирования конфликтов. Основные умения, приобретаемые студентами при изучении дисциплины – выработка практических навыков при регулировании конфликтных ситуаций; выбор оптимальных методов преодоления конфликтных ситуаций, использование принципов менеджмента качества при регулировании конфликтных ситуаций.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Учебная дисциплина "Конфликтология" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

2.1.1. Деловые коммуникации:

Знания: основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций

Умения: организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.

Навыки: навыками деловых коммуникаций

2.1.2. Культурология:

Знания: представления о многообразии и самоценности различных культур, предмет, основные категории и понятия теории и методологии культуры; историю культурологических учений; роль культурологии в решении глобальных проблем; развитие «культурологического взгляда» на мир через рефлексию и самоанализ, через понимание начал и условий формирования парадигм культурологического мышления каждой эпохи.

Умения: ориентироваться в культурной среде современного общества, быть способными участвовать в диалоге культур; различать типы культур, типы культурно-исторического наследования и способы трансляции культурной информации; оценивать роль культуры в формировании личности, соотношении традиции и новаторства в культуре; признавать необходимость охраны и использования культурного наследия.

Навыки: полученными знаниями для анализа современной социокультурной ситуации, делать прогнозы и принимать решения; приёмами ведения дискуссии и полемики; навыками публичной речи и письменного аргументированного изложения собственной точки зрения.

2.1.3. Менеджмент:

Знания: Определять и описывать характеристики основных элементов системы управления организацией.

Умения: Выбирать подходы к проектированию работ с учётом складывающихся условий.

Навыки: Владеть методами выработки новых идей, обнаруживать многофакторное воздействие внешнего окружения на определение целей и стратегии организации в её взаимодействии с этим окружением.

2.1.4. Управление персоналом:

Знания: как проводятся организационные изменения и в какой связи они находятся с изменением индивида.

Умения: проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры.

Навыки: овременными технологиями управления персоналом.

2.1.5. Философия:

Знания: приемами поиска, систематизации и свободного изложения философского материала и методами сравнения философских идей, концепций и эпох; навыками аргументирования в рамках тематики курса.

Умения: высказывать, формулировать, выдвигать гипотезы о причинах возникновения той или иной ситуации (состояния, события), о путях (тенденциях) ее развития и последствиях. различать мировоззренческие позиции, основываясь на понятийной и фактологической канве курса

Навыки: приемами поиска, систематизации и свободного изложения философского материала и методами сравнения философских идей, концепций и эпох; навыками аргументирования в рамках тематики курса.

2.2. Наименование последующих дисциплин

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
1	ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знать и понимать: роль и значение взаимосвязи управления и системы отношений в организации, основные способы и методы управления конфликтами, примирительные процедуры при трудовых спорах.</p> <p>Уметь: анализировать конкретные ситуации и следовать определенным наукой установленным правилам и приемам управления конфликтами.</p> <p>Владеть: навыками критического восприятия информации; искусством развития достоинств и устранения недостатков.</p>
2	ПК-3 способностью применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач	<p>Знать и понимать: понятия и основные принципы управления качеством руководства малым коллективом с точки зрения истории религий</p> <p>Уметь: выбирать средства и методы принятия управленческих решений по руководству малым коллективом с использованием подходов управления качеством в сфере истории религий</p> <p>Владеть: навыками руководства малым коллективом с использованием методов и инструментов управления качеством в сфере истории религий</p>

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

3 зачетные единицы (108 ак. ч.).

4.2. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по учебному плану	Семестр 8
Контактная работа	46	46,15
Аудиторные занятия (всего):	46	46
В том числе:		
лекции (Л)	20	20
практические (ПЗ) и семинарские (С)	20	20
Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Самостоятельная работа (всего)	62	62
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	108	108
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	3.0	3.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	ПК1	ПК1
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЗаО	ЗаО

4.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	8	Раздел 1 Формирование основ конфликтологии Объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций. Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых ситуаций.	2		2/2		6	10/2	, Опрос
2	8	Раздел 2 Характеристика и диагностика конфликтов Функции конфликта, позитивные и негативные аспекты. Типология конфликтов	2		2/2	3	6	13/2	, Тест
3	8	Раздел 3 Конфликты и их развитие. Структуры, фазы и стадии развития конфликта. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов.	4		4/4		12	20/4	ПК1
4	8	Раздел 4 Стили конфликтного поведения. Стили конфликтного поведения	4		4/4	3	12	23/4	, Опрос
5	8	Раздел 5 Управление конфликтами. Способы разрешения конфликтов. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами. Регулирование конфликтных ситуаций при возможном противодействии персонала при	6		6/6		20	32/6	, Тест

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		внедрении системы менеджмента качества.							
6	8	Раздел 6 Трудовые и социальные конфликты. Трудовые и социальные конфликты. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем и профилактике конфликтов в области трудовых отношений и др.	2		2/2		6	10/2	, Тест
7	8	Раздел 7 Дифференцированный зачет						0	ЗаО
8		Всего:	20		20/20	6	62	108/20	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 20 ак. ч.

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
1	8	РАЗДЕЛ 1 Формирование основ конфликтологии	Объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций. Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых ситуаций	2 / 2
2	8	РАЗДЕЛ 2 Характеристика и диагностика конфликтов	Функции конфликта, позитивные и негативные аспекты. Типология конфликтов	2 / 2
3	8	РАЗДЕЛ 3 Конфликты и их развитие.	Структуры, фазы и стадии развития конфликта. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов..	4 / 4
4	8	РАЗДЕЛ 4 Стили конфликтного поведения.	типы конфликтного поведения. Модель Томаса-Киллмена. Деловая игра.156	4 / 4
5	8	РАЗДЕЛ 5 Управление конфликтами.	Способы разрешения конфликтов. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами. Деловая игра «лебедь, рак и щука». Регулирование конфликтных ситуаций при возможном противодействии персонала при внедрении системы менеджмента качества	6 / 6
6	8	РАЗДЕЛ 6 Трудовые и социальные конфликты.	Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем и профилактике конфликтов в области трудовых отношений	2 / 2
ВСЕГО:				20 / 20

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Методы профилактики конфликтов в организации.
Методы диагностики конфликтов.
Примирительные процедуры при трудовых спорах.
Методика урегулирования конфликтов.
Роль коллектива в преодолении конфликтов.
Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
Модели поведения и типы конфликтных личностей.
Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния.
Технология управления процессом протекания конфликтов.
Методы управления конфликтами.
Управление нейтрализацией стрессов.
Личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов.

Разновидности норм и их роль в урегулировании конфликтов.
Организация управления конфликтами и стрессами.
Ведение переговоров по спорным проблемам.
Социальное партнерство.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Преподавание дисциплины «Конфликтология» осуществляется в форме лекций и практических занятий.

Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме и являются традиционными классически-лекционными (объяснительно-иллюстративные).

Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения, включающих разбор конкретных практических ситуаций, дискуссии и деловые игры.

Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы, к которым относятся отработка лекционного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям.

Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания для оценки умений и навыков.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов
1	2	3	4	5
1	8	РАЗДЕЛ 1 Формирование основ конфликтологии	Формирование основ конфликтологии Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. [1, 61-79], [2, 30-41], [2, 275-278], [4,5-49]	6
2	8	РАЗДЕЛ 2 Характеристика и диагностика конфликтов	Характеристика и диагностика конфликтов Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. [1, 201-219], [2, 278-282], [4, 54-109]	6
3	8	РАЗДЕЛ 3 Конфликты и их развитие.	Конфликты и их развитие. Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. [1, 235-244], [2, 283-285], [4, 110-134]	12
4	8	РАЗДЕЛ 4 Стили конфликтного поведения.	Стили конфликтного поведения. Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. [1, 244-248], [2, 47-97], [4, 140-201]	12
5	8	РАЗДЕЛ 5 Управление конфликтами.	Управление конфликтами. Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. [1, 248-255], [2, 286-295], [3, все стр.], [4, 227-284]	20
6	8	РАЗДЕЛ 6 Трудовые и социальные конфликты.	Трудовые и социальные конфликты. Проработка учебного материала по конспекту лекции, учебной и научной литературе. [1, 269-280], [2, 269-280], [4, 207-222]	6
ВСЕГО:				62

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1	Психология и этика делового общения	В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой	М. : Юрайт, 2013 - 591 с. Экземпляры: всего: 26 - фб.(3), чз.2(2), уч.5(15), уч.7(5), ЭЭ(1). НТБ МИИТ	Все разделы
2	Основы управления персоналом	А. Я. Кибанов	ИНФРА-М, 2014 - 440 с. Экземпляры: всего: 14 - фб.(3), уч.5(10). НТБ МИИТ	Все разделы

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
3	Управление персоналом: теория и практика. Управление конфликтами и стрессами	А.Я. Кибанов, В.Г. Коновалова, О.Л. Белова	М.: Проспект, 2012 - 88 с. Экземпляры: всего:5 - фб.(3), чз.2(2). НТБ МИИТ	5
4	Конфликтология	А. М. Руденко, С. И. Самыгин	Ростов н/Д: Феникс, 2013 - 316 с. Экземпляры: всего:14 - фб.(3), уч.2(10), ЭЭ(1). НТБ МИИТ	Все разделы

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

<http://www.aup.ru> – административно-управленческий портал.

<http://rzd.ru/> - сайт ОАО «РЖД».

<http://www.yandex.ru> – Поисковая система.

<http://www.rupto.ru> – Федеральная служба по интеллектуальной собственности (Роспатент).

<http://elibrary.ru> научная электронная библиотека.

<http://library.miit.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ.

<http://www.library.ru/> – Информационно-справочный портал Проект Российской государственной библиотеки для молодежи.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ,

ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Windows 7, Microsoft Office 2007. Информационно-справочные и поисковые системы: Internet Explorer, Google, Yandex, Rambler, Mail, Opera

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, лабораторных занятий

Поворотная доска двухсторонняя и вращающаяся

Мультимедийное оборудование:

Компьютер PC IRU Corp 510 MT i5 6400/16Gb/1Tb 7,2k/HDG530

Интерактивная доска HITACHI

Мультимедийный проектор HITACHI

Настенный экран ScreenMedia Economy

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Лекционные занятия составляют основу теоретического обучения и должны давать систематизированные основы знаний по дисциплине, раскрывать состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрировать внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулировать их активную познавательную деятельность и способствовать формированию творческого мышления. Главная задача лекционного курса – сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение будущими специалистами основополагающего учебного материала, принципов и закономерностей развития соответствующей научно-практической области, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков.

Выполнение практических заданий служит важным связующим звеном между теоретическим освоением данной дисциплины и применением ее положений на практике. Они способствуют развитию самостоятельности обучающихся, более активному освоению учебного материала, являются важной предпосылкой формирования профессиональных качеств будущих специалистов.

Проведение практических занятий не сводится только к органическому дополнению лекционных курсов и самостоятельной работы обучающихся. Их вместе с тем следует рассматривать как важное средство проверки усвоения обучающимися тех или иных положений, даваемых на лекции, а также рекомендуемой для изучения литературы; как форма текущего контроля за отношением обучающихся к учебе, за уровнем их знаний, а следовательно, и как один из важных каналов для своевременного подтягивания отстающих обучающихся.

Студент самостоятельно готовится к очередным занятиям по конспекту лекций и литературе, рекомендуемой преподавателем.