

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 Рябчик Татьяна Анатольевна

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>очно-заочная</u>
Год начала подготовки	<u>2017</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; приемами 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. 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

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Аудит качества

2.2.2. Государственно–частное партнерство в строительстве и на транспорте

2.2.3. Политология

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	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>
2	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>

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	26	26,15
Аудиторные занятия (всего):	26	26
В том числе:		
лекции (Л)	8	8
практические (ПЗ) и семинарские (С)	18	18
Самостоятельная работа (всего)	74	74
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	100	100
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	2.78	2.78
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	ПК1, ПК2	ПК1, ПК2
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.	1		3/3		11	15/3	
2	8	Раздел 2 Характеристика и диагностика конфликтов Функции конфликта, позитивные и негативные аспекты. Типология конфликтов	1		3/3		11	15/3	, Опрос
3	8	Раздел 3 Конфликты и их развитие. Структуры, фазы и стадии развития конфликта. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов.	1		3/3	3	11	18/3	ПК1
4	8	Раздел 4 Стили конфликтного поведения. Стили конфликтного поведения	2		3/3	2	11	18/3	
5	8	Раздел 5 Управление конфликтами. Способы разрешения конфликтов. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами. Регулирование конфликтных ситуаций при возможном противодействии персонала при	1		2/2	2	15	20/2	

№ 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		4/4	1	15	22/4	ПК2, Опрос
7	8	Раздел 7 Дифференцированный зачет						0	ЗаО
8		Всего:	8		18/18	8	74	108/18	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 18 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	3 / 3
2	8	РАЗДЕЛ 2 Характеристика и диагностика конфликтов	Функции конфликта, позитивные и негативные аспекты. Типология конфликтов	3 / 3
3	8	РАЗДЕЛ 3 Конфликты и их развитие.	Структуры, фазы и стадии развития конфликта. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов..	3 / 3
4	8	РАЗДЕЛ 4 Стили конфликтного поведения.	типы конфликтного поведения. Модель Томаса-Киллмена. Деловая игра.156	3 / 3
5	8	РАЗДЕЛ 5 Управление конфликтами.	Регулирование конфликтных ситуаций при возможном противодействии персонала при внедрении системы менеджмента качества	1 / 1
6	8	РАЗДЕЛ 5 Управление конфликтами.	Способы разрешения конфликтов. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами. Деловая игра «лебедь. рак и щука»	1 / 1
7	8	РАЗДЕЛ 6 Трудовые и социальные конфликты.	Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем и профилактике конфликтов в области трудовых отношений	4 / 4
ВСЕГО:				18 / 18

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	Подготовка реферата	11
2	8	РАЗДЕЛ 2 Характеристика и диагностика конфликтов	Подготовка реферата	11
3	8	РАЗДЕЛ 3 Конфликты и их развитие.	Подготовка реферата	11
4	8	РАЗДЕЛ 4 Стили конфликтного поведения.	Подготовка отчета	11
5	8	РАЗДЕЛ 5 Управление конфликтами.	Подготовка отчета	15
6	8	РАЗДЕЛ 6 Трудовые и социальные конфликты.	Подготовка переговоров	15
ВСЕГО:				74

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	Раздел 1, Раздел 2, Раздел 3, Раздел 4, Раздел 5, Раздел 6
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	Все разделы
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.