



## 1. Цели освоения учебной дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины является повышение конфликтологической компетентности учащихся, ознакомление их с основами конфликтологии, формирование представлений о конфликтах, как об одной из сторон социальных взаимоотношений, о причинах, сущности, формах и динамике конфликтов, возникающих в разных сферах общественной жизни, об особенностях поведения людей в условиях острого столкновения и противоборства, а также ознакомление учащихся с путями разрешения конфликтных ситуаций, способами управления конфликтом и его предупреждения.

## 2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Управление конфликтами в системе государственной и муниципальной службы" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПКР-1	Способен использовать результаты социально-экономических исследований в целях совершенствования институтов государственного управления, методов управления, разработки и реализации профессиональных задач в деятельности предприятий и организаций транспортной отрасли
-------	--

## 4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

4 зачетных единиц (144 ак. ч.).

## 5. Образовательные технологии

Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по типу управления познавательной деятельностью и являются традиционными классическими лекционными (объяснительно-иллюстративные), в том числе мультимедиа-лекции. Один из этих приемов – создание проблемной ситуации. Самым простым в данном случае является достаточно четкое определение темы нового материала и выделение тех основных вопросов, в которых надлежит разобраться обучающимся. Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Практический курс (18 часов) проводится с использованием интерактивных (диалоговых) технологий, в том числе – для решения проблемных задач, основанных на коллективных способах обучения, и для проведения тестирования. Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы и интерактивных технологий. К традиционным видам работы относятся отработка лекционного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям. В рамках учебной дисциплины предусмотрены встречи с представителями гостиничного и ресторанного бизнеса, посещение профессиональных выставок. Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Весь курс разбит на 6 разделов, представляющих собой логически завершённый объём учебной информации. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение ситуационных задач, анализ конкретных ситуаций, работа с данными) для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных

форм, как индивидуальные и групповые опросы, решение тестов с использованием компьютеров или на бумажных носителях. Опросы. Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении зачета в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Решение заданий в тестовой форме. Проводится два раза в течение изучения дисциплины (семестр), с использованием персональных компьютеров и программного обеспечения АСТ-тест.

Виды образовательных технологий, применяемых во время обучения.

Образовательные технологии Достижимые результаты Проблемное обучение Рассмотрение проблемных ситуаций во время проведения практических занятий и проблемной лекции и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности. Исследовательские методы в обучении Используется при подготовке реферата и докладов. Метод дает возможность учащимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения. Обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа) На практических занятиях, во время проведения дискуссии, лекции диалог. Сотрудничество трактуется как идея совместной развивающей деятельности. Информационно-коммуникационные технологии Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ. .

## **6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)**

### РАЗДЕЛ 1

Основные понятия конфликтологии

- 1.1. Становление конфликтологии: исторический аспект
- 1.2. Конфликтология как интегративная дисциплина
- 1.3. Социальное и психологическое содержание конфликтов
- 1.4. Предмет конфликтологии и основные методы исследования
- 1.5. Конфликтологическая компетентность как значимый фактор в разрешении, управлении и профилактики конфликтов

### РАЗДЕЛ 1

Основные понятия конфликтологии

Устный опрос, Доклады, тестирование

### РАЗДЕЛ 2

Общие и специфические характеристики конфликта

- 2.1. Базовые категории, понятия и определения конфликта
- 2.2. Функции конфликтов и их общие характеристики
- 2.3. Виды конфликтов: основания для типологии конфликтов
  - 2.3.1. Сферы конфликтов. Вовлеченность участников.
  - 2.3.2 Соотношение в конфликте предмета и объекта. Продолжительность конфликта.
  - 2.3.3. Особенности развития конфликта, его последствия.
  - 2.3.4. Возрастная периодизация.

### РАЗДЕЛ 3

Теоретические подходы в анализе конфликтов

- 3.1. Организационный подход
- 3.2. Деятельностный подход
- 3.3. Личностный подход
- 3.4. Ситуационный подход

### 3.5. Коммуникативный, игровой, междисциплинарный подходы

#### РАЗДЕЛ 4

Личностные и психологические причины конфликтов

4.1. Противоречие, как причина возникновения конфликта

4.1.1. Бессознательные субъективные факторы

4.1.2. Индивидуально-типологические и характерологические факторы

4.1.3. Особенности направленности личности и ее опыт

4.2. Особенности внутриличностных конфликтов

4.3. Психологические характеристики конфликтных личностей

#### РАЗДЕЛ 4

Личностные и психологические причины конфликтов

Письменный опрос, Доклады, Задачи, тестирование

#### РАЗДЕЛ 5

Организационные конфликты

5.1. Причины конфликтов в организациях

5.1.1. Несправедливая оценка труда

5.1.2. Конфликтные социальные роли

5.1.3. Несоответствие стиля руководства уровню зрелости коллектива и ситуации управления

5.1.4. Недостатки в организации управления

5.1.5. Инновации и конфликт

5.2. Профилактика конфликтов в организациях

5.2.1. Снижение уровня конфликтности как основная стратегия профилактики конфликтов в организации

5.3. Методы разрешения конфликтов в организациях

5.3.1. Объективный анализ ситуации, противоречий, действий оппонентов

5.3.2. Общие психологические принципы разрешения конфликтов

#### РАЗДЕЛ 6

Конфликтологическая компетентность менеджера

6.1. Этика, этические принципы и нормы деловых людей

6.2. Основные тактики разрешения конфликтов

6.2.1. Тактики избегания, применения силы, односторонних уступок

6.2.2. Тактики компромисса, сотрудничества

6.3. Универсальные средства разрешения конфликтов

#### РАЗДЕЛ 7

Промежуточная аттестация