

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.01.15.ДВ.02.01 Психолого-педагогические основы разрешения
производственных конфликтов**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Сервис электронной техники

Квалификация (степень): бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

Институт: математики, естествознания и техники

Кафедра: педагогики и образовательных технологий

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	4	3	4
Семестр/триместр	8	8	8

Лекции	10	10	6
Практические (семинарские) занятия	8	8	12
Лабораторные занятия	-		
Консультации	-		
Форма(ы) промежуточной аттестации	Зачет - 0,2	Зачет - 0,2	Зачет - 0,2
Контроль			
Самостоятельная работа	53,8	53,8	53,8

Всего часов: 72

Трудоемкость: 2 зачетных единиц

Разработчик(и) рабочей программы:

Кандидат педагогических наук, доцент Н.А. Нехороших

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины: формирование специальных профессиональных компетенций у обучающихся, необходимых для профилактики и урегулирования производственных конфликтов с коллегами и клиентами с учетом требований потребителя.

Задачи изучения дисциплины:

- усвоение теоретико-методологических подходов по работе с конфликтами;
- обеспечение условий для формирования у студентов осознания конфликта как фактора развития производства;
- формирование специальных компетенций по проведению основных мер по профилактике и урегулированию конфликтов в организации;
- развитие у будущих членов трудового коллектива навыков анализа конфликтов в организации и формирование умений конструктивно решать споры с коллегами и клиентами.

Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина Б1.В.01.15.ДВ.02.01 Психолого-педагогические основы разрешения производственных конфликтов реализуется в рамках Модуля 5 «Сервис электронной техники» части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПКС-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знать: - клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.	Знает: - теоретическую базу конфликтологии; - основные направления и логику развития конфликтов; - специфику конфликтов в организации; - технологии профилактики и урегулирования производственных конфликтов.
	Уметь: - разрабатывать системы клиентских отношений.	Умеет: - осуществлять основные действия по профилактике и урегулированию конфликтов в организации; - реализовывать процесс решения производственных конфликтов с учетом требований потребителя.
	Владеть: - методами совершенствования системы клиентских отношений.	Владеет: - умениями и навыками осуществления основных мер по профилактике и урегулированию производ-

		ственных конфликтов с клиентами; - логикой и основными действиями по разным технологиям профилактики и урегулирования конфликтов в организации.
--	--	--

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ
с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
1.	Тема 1. «Конфликт как социальное явление. Теоретические основы конфликта»	8	2			6
2.	Тема 2. «Конфликты в организации»	8	2			6
3.	Тема 3. «Виды конфликтов в организации»	8	2			6
4.	Тема 4. «Причины конфликтов в организации»	8	2			6
5.	Тема 5. «Профилактика конфликтов в организации»	8	2			6
6.	Тема 6. «Пути регулирования конфликтов в организации»	8		2		6
7.	Тема 7. «Анализ конфликтов в организации»	8		2		6
8.	Тема 8. «Деловая игра "Реформирование организации"»	8		2		6
9.	Тема 9. «Деловая игра "Трудовой конфликт"»	7,8		2		5,8
10.	Зачет с оценкой	0,2				
	ИТОГО:	72	10	8		53,8

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
1.	Тема 1. «Конфликт как социальное явление. Теоретические основы конфликта»	8	2			6
2.	Тема 2. «Конфликты в организации»	8	2			6
3.	Тема 3. «Виды конфликтов в организации»	8	2			6
4.	Тема 4. «Причины конфликтов в организации»	8	2			6
5.	Тема 5. «Профилактика конфликтов в организации»	8	2			6
6.	Тема 6. «Пути регулирования конфликтов в организации»	8		2		6
7.	Тема 7. «Анализ конфликтов в организации»	8		2		6
8.	Тема 8. «Деловая игра "Реформирование организации"»	8		2		6
9.	Тема 9. «Деловая игра "Трудовой конфликт"»	7,8		2		5,8
10.	Зачет с оценкой	0,2				
	ИТОГО:	72	10	8		53,8

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
1.	Тема 1. «Конфликт как социальное явление. Теоретические основы конфликта»	8	2			6
2.	Тема 2. «Конфликты в организации»	8	2			6
3.	Тема 3. «Виды конфликтов в организации»	8	2			6
4.	Тема 4. «Причины конфликтов в организации»	8		2		6

5.	Тема 5. «Профилактика конфликтов в организации»	8		2		6
6.	Тема 6. «Пути регулирования конфликтов в организации»	8		2		6
7.	Тема 7. «Анализ конфликтов в организации»	8		2		6
8.	Тема 8. «Деловая игра "Реформирование организации"»	8		2		6
9.	Тема 9. «Деловая игра "Трудовой конфликт"»	7,8		2		5,8
10.	Зачет с оценкой	0,2				
	ИТОГО:	72	6	12		53,8

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме контрольной работы (в традиционной или тестовой форме), практических заданий.

Типовой вариант контрольной работы

В традиционной форме.

1. Сделать анализ конфликта по всем известным Вам параметрам (на конкретном примере). (Для каждого варианта предлагаются разные конфликтные ситуации в организации.)

В тестовой форме:

- Определение какого понятия приводится – «столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений».**
 - противоречие;
 - конфликт;
 - противоборство.
- В чьих трудах была впервые рассмотрена проблема отношений противоположностей и развития?**
 - Аристотель;
 - Зенон Элейский;
 - Анаксимандр.
- Какая из характеристик не относится к категории «противоречие»:**
 - объективное явление действительности;
 - источник всякого развития;
 - субъективная форма существования и развития.
- Установите соотношение понятий «противоречие» и «конфликт».**
 - противоречие лежит в основе конфликта;

- б) конфликт лежит в основе противоречия;
 - в) конфликт и противоречие не соотносятся друг с другом.
- 5. Определение какого понятия приводится – «социальная группа, объединяющая на основе общей цели людей, деятельность которых сознательно координируется и направляется в интересах достижения этой цели».**
- а) трудовой коллектив;
 - б) организационный конфликт;
 - в) организация.
- 6. Конфликтология как научное направление на Западе зародилась в...**
- а) 50-60-х годах XX века;
 - б) 70-80-х годах XX века;
 - в) 90-х годах XX века.
- 7. Установите соответствия между основанием классификации конфликтов и их типами.**
- 1) источники конфликта;
 - 2) субъекты конфликта.
- а) межличностные конфликты;
 - б) позиционные конфликты;
 - в) межгрупповые конфликты;
 - г) динамические конфликты.
- 8. Установите соответствия между понятиями и их характеристиками.**
- 1) негативные последствия конфликтов в организации;
 - 2) позитивные последствия конфликтов в организации.
- а) ослабление возможностей общения и сотрудничества с оппонентами в будущем;
 - б) инициирование изменений, обновления, прогресса;
 - в) разрядка психологической напряженности в отношениях между людьми;
 - г) отвлечение персонала от реальных проблем и целей организации.
- 9. Позитивно влияет на социально-психологические процессы индивидуальной и групповой жизнедеятельности ... конфликт.**
- а) конструктивный;
 - б) деструктивный;
 - в) организационный.
- 10. Какая из причин конфликта в организации зависит от подчиненных.**
- а) слабая психолого-педагогическая подготовка;
 - б) несоответствие стиля руководства;
 - в) отсутствие сознательной дисциплины.
- 11. Что является исходным моментом эффективного обращения с конфликтами.**
- а) профилактика конфликта;
 - б) диагностирование конфликта;
 - в) управление конфликтом.
- 12. Что не относится к профилактическим мерам предупреждения производственных конфликтов.**

- а) правильный подбор и расстановка кадров;
 - б) обеспечение равномерности нагрузки всех сотрудников;
 - в) своевременное обеспечение ресурсами;
 - г) различия в манере поведения и жизненном опыте.
13. **Что относится к стилям разрешения конфликтов.**
- а) конкуренция;
 - б) уклонение;
 - в) приспособление;
 - г) сотрудничество;
 - д) компромисс;
 - е) все ответы правильные.
14. **Что будет являться неверным решением конфликтов в организации.**
- а) сдерживание конфликта;
 - б) слушать и слышать;
 - в) следует вмешаться в конфликт;
 - г) разделить конфликтующих.
15. **В структуру конфликта не входят:**
- а) участники конфликта;
 - б) конфликтные действия;
 - в) конфликтная ситуация;
 - г) стадии развития конфликта.
16. **Подстрекатели – ...**
- а) непосредственные участники конфликта;
 - б) второстепенные участники конфликта;
 - в) не являются участниками конфликта.
17. **Определение какого понятия приводится – «объективное сочетание различных обстоятельств, которые предшествуют конфликту и обуславливают, как правило, несовместимые требования к различным лицам, когда удовлетворение одной стороны препятствует удовлетворению другой».**
- а) противоречие;
 - б) конфликтная ситуация;
 - в) инцидент.
18. **Что не относится к конфликтным действиям:**
- а) внешние поведенческие акты;
 - б) действия, которые осознаются противостоящей стороной как направленные против нее;
 - в) планирование действий.
19. **Определение какого понятия приводится – «внешние пределы конфликта в пространстве и времени».**
- а) границы конфликта;
 - б) стадии развития конфликта;
 - в) исходы конфликта.
20. **Установите последовательность стадий развития конфликта.**
- а) эскалация конфликта;

- б) стадия открытого конфликта;
 - в) разрешение конфликта;
 - г) латентная стадия.
21. **Какое слово пропущено: «Трудовой коллектив — формальная (формализованная) общность людей, объединенных ... деятельностью для достижения определенных целей (производство продукции, ремонт зданий, научные изыскания и т. д.)».**
- а) совместной;
 - б) конструктивной;
 - в) производственной;
 - г) коммуникативной.
22. **Установите соответствие между словами и их местом в определении: «Управление конфликтом – контроль над процессом и формами протекания конфликта с целью 1) ... его издержек и 2) ... позитивных результатов».**
- а) выявления;
 - б) минимизации;
 - в) максимизации;
 - г) определения;
 - д) устранения.
23. **Определение какого понятия приводится – «процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников конфликта и на этой основе гармонизации их взаимоотношений».**
- а) предупреждение конфликта;
 - б) эскалация конфликта;
 - в) разрешение конфликта.
24. **Установите последовательность стадий при работе по преодолению конфликта.**
- а) принятие решения о процедуре разрешения конфликта;
 - б) реализация выбранного способа разрешения конфликта;
 - в) анализ конкретной ситуации.
25. **Установите соответствие между понятиями и их характеристиками.**
- а) уклонение;
 - б) противоборство;
 - в) уступчивость;
 - г) сотрудничество;
 - д) компромисс.
- 1) для человека важнее сохранить хорошие отношения с другими людьми, чем отстаивать свои права;
 - 2) человек не хочет отстаивать свои права;
 - 3) все участники конфликта обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
 - 4) человек занимает жесткую позицию по отношению к оппонентам;
 - 5) при активном участии в поиске решения, удовлетворяющего всех субъектов взаимодействия, человек не забывает и свои собственные интересы.

Примерная тематика практических заданий

1. Разработать применительно к себе программу творческого саморазвития по теме «Искусство предупреждения конфликтов в организации».
2. Разработать применительно к себе программу творческого саморазвития по теме «Искусство разрешения конфликтов в организации».
3. Систематизировать приемы ведения переговоров на основе анализа современной литературы по управлению конфликтами в организации.
4. Провести сравнительный анализ причин возникновения производственных конфликтов в России и в странах Западной Европы.
5. Провести сравнительный анализ путей преодоления конфликтов в организациях России и зарубежных стран.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета (в традиционной или тестовой форме) с использованием следующих оценочных материалов: перечень вопросов к зачету.

Вопросы к зачету

(8 семестр очная, 8 триместр очно-заочная, 8 семестр заочная форма обучения)

1. Сущность понятия конфликта в разных науках.
2. Структура конфликта.
3. Динамика конфликта.
4. Функции конфликтов.
5. Организация: понятие и признаки.
6. Понятие конфликтов в организации.
7. Функциональные последствия конфликтов в организации.
8. Дисфункциональные последствия конфликтов в организации.
9. Классификации конфликтов в организации.
10. Основные причины конфликтов в организации.
11. Диагностирование производственных конфликтов: основные аспекты и методы.
12. Основные направления предупреждения конфликтов в организации.
13. Интегральный коэффициент социальной напряженности в организации: понятие и условия использования.
14. Производственные тактики поведения человека в конфликте.
15. Стили разрешения конфликтов в организации.
16. Основные пути разрешения конфликтов в организации.
17. Основные ошибки при урегулировании конфликтов в организации.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Ветрова, Е.А. Трудовая конфликтология : учебно-методическое пособие/ Е.А. Ветрова, Е.Е. Кабанова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 188 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500389> (дата обращения: 01.09.2020) – Библиогр.: с. 183-185. – ISBN 978-5-4475-9990-4. – Текст : электронный.

2. Скибицкий, Э.Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие : [16+] / Э.Г. Скибицкий, Е.Т. Китова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 196 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528> (дата обращения: 01.09.2020). – Библиогр.: с 171-176. – ISBN 978-5-7782-3859-6. – Текст : электронный.

4.2. Дополнительная литература

1. Лукаш, Ю.А. Профилактика конфликтов и иных негативных проявлений со стороны персонала как составляющая обеспечения безопасности и развития бизнеса: учебное пособие / Ю.А. Лукаш. - 2-е изд., стер. - Москва: Издательство «Флинта», 2017. - 70 с. - ISBN 978-5-9765-1376-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115084> (дата обращения: 01.09.2020).

2. Магомедова, П.К. Конфликтология : учебное пособие : [16+] / П.К. Магомедова, Р.Р. Алиева, Ш.И. Булуева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 381 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428> (дата обращения: 01.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0347-1. – DOI 10.23681/570428. – Текст : электронный.

3. Управление персоналом: учебное пособие / Г.И. Михайлина, Л.В. Матраева, Д.Л. Михайлин, А.В. Беяк ; под общ. ред. Г.И. Михайлиной. – 4-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 280 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573120> (дата обращения: 01.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03596-8. – Текст : электронный.

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	http://window.edu.ru/	Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования	Свободный доступ
2.	https://www.gumer.info/	Библиотека Гумер: предоставляет свободный доступ к 5000 книг и статей по гуманитарным наукам	Свободный доступ

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.garant.ru	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
4.	www.consultant.ru	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ
5.	https://data.gov.ru/	Портал открытых данных Российской Федерации	Свободный доступ
6.	www.garant.ru	Гарант.РУ – информационно-правовой портал	Свободный доступ.
7.	www.legalmanager.ru	Управление и менеджмент	Свободный доступ.

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.