

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Казанский национальный исследовательский
технологический университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Д.Ш. Султанова

«27» января 2023 г.



Рабочая программа дисциплины в виде электронного документа выгружена из информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу
Простая электронная подпись, ID подписи: 1060
Подписал Проректор по учебной работе Д.Ш. Султанова
Дата 27.01.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине «**КОНФЛИКТОЛОГИЯ**»

Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Профиль:	Организация, управление и экономика на предприятиях сервиса (по отраслям)
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	Заочная
Институт:	Институт технологии легкой промышленности, моды и дизайна
Кафедра-разработчик:	Кафедра «Социальной работы, педагогики и психологии»
Курс; семестр	2; 5, 6

Вид нагрузки	Часы	Зачётные единицы
Лекция	6	0,17
Практическое занятие	4	0,11
Контроль самостоятельной работы	8	0,22
Самостоятельная работа	86	2,39
Форма аттестации: Зачет (6 сем), Контрольная работа (6 сем)	4	0,11
Всего	108	3

Рабочая программа составлена с учётом требований Федерального государственного образовательного стандарта (приказ № 514 от 08.06.2017) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис для профиля «Организация, управление и экономика на предприятиях сервиса (по отраслям)» на основании учебных планов набора обучающихся 2021 года.

Разработчик программы:

Доцент

Л.В. Лучшева

СОГЛАСОВАНО

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Социальной работы, педагогики и психологии», протокол от 16.12.2022 г. № 4.

Заведующий кафедрой *Согласовано* Н.Ш. Валеева

УТВЕРЖДЕНО

Начальник центра УМЦ

Утверждаю

Л.А. Китаева

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Конфликтология» являются:

формирование основных знаний в сфере негативных форм взаимодействия людей в обществе, способов их предупреждения и разрешения на основе выработки мирных стратегий взаимодействия.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конфликтология» относится к формируемой участниками образовательных отношений части ООП и формирует у обучающихся по профилю «Организация, управление и экономика на предприятиях сервиса (по отраслям)» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «Конфликтология» обучающийся по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

1. Предпринимательская деятельность в сервисе
2. Психология
3. Самоорганизация и командная работа

Дисциплина «Конфликтология» является предшествующей и необходима для успешного освоения последующих дисциплин:

1. Управление персоналом на предприятиях сервиса

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ПК-2 Способен к организации групповой работы на основе использования принципов мотивации и лидерства, групповой динамики и формирования команды

ПК-2.1. Знает основы социологии психологии, принципы ведения консультационной работы с клиентами, этику делового общения, технологии ведения переговоров, кодексы деловой этики, методы моделирования объемов и методов распределения работ, теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, теорию конфликтов

ПК-2.2. Умеет мыслить системно, структурировать информацию, работать в автоматизированных системах информационного обеспечения, предотвращать и улаживать конфликтные ситуации

ПК-2.3. Владеет навыками организации, нормирования и оплаты труда персонала, управления персоналом, корпоративной социальной ответственностью, деловой и профессиональной этикой, основами конфликтологии

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

Знать:

- основы психологии, принципы ведения консультационной работы с клиентами, этику делового общения и теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, теорию конфликтов

Уметь:

- мыслить системно, структурировать информацию, предотвращать и улаживать конфликтные ситуации

Владеть:

- навыками организации, управления персоналом, корпоративной социальной ответственностью, деловой и профессиональной этикой, основами конфликтологии

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации
			Лекция	Практические занятия	Лабораторные	КСР	СРС	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Общая теория конфликта	5	2				7	Контрольная работа
	Итого по семестру	5	2				7	
1.	Институты конфликто разрешения	6	4	4		8	79	Кейс-задача; Контрольная работа; Тест
	Итого по семестру	6	4	4		8	79	Зачет, Контрольная работа

5. Содержание лекционных занятий по темам

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	5
1.	Общая теория конфликта	1	Современные методологические подходы в определении конфликта и его значение в развитии общества и человека	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
2.		1	Конфликтогенность социума	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
3.	Институты конфликто разрешения	1	Институционализация конфликтов	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
4.		1	Государственные институты конфликто разрешения	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
5.		1	Неинституциональный социальный конфликт	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
6.		1	Основные формы управления конфликтами и их разрешения	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
	ВСЕГО	6		

6. Содержание практических/семинарских занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	6
1.	Институты конфликто разрешения	1	Институционализация конфликтов	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
2.		1	Государственные институты конфликто разрешения	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
3.		1	Неинституциональный социальный конфликт	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
4.		1	Основные формы управления конфликтами и их разрешения	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
	ВСЕГО	4		

7. Содержание лабораторных занятий

Проведение лабораторных занятий не предусмотрено учебным планом

8. Самостоятельная работа

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	Современные методологические подходы в определении конфликта и его значение в развитии общества и человека	4	подготовка к контрольной работе	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
2.	Конфликтогенность социума	3	подготовка к контрольной работе	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
3.	Институционализация конфликтов	19	подготовка к контрольной работе, подготовка к тестированию	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
4.	Государственные институты конфликто разрешения	20	подготовка к контрольной работе, подготовка к тестированию	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
5.	Неинституциональный социальный конфликт	20	подготовка к контрольной работе, подготовка к тестированию	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
6.	Основные формы управления конфликтами и их разрешения	20	подготовка к контрольной работе, подготовка к тестированию, решение кейс-задач	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
ВСЕГО		86		

8.1 Контроль самостоятельной работы

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма КСР	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	Институционализация конфликтов	2	проверка контрольной работы, проверка тестирования	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
2.	Государственные институты конфликто разрешения	2	проверка контрольной работы, проверка тестирования	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
3.	Неинституциональный социальный конфликт	2	проверка контрольной работы, проверка тестирования	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
4.	Основные формы управления конфликтами и их разрешения	2	проверка кейс-задач, проверка контрольной работы, проверка тестирования	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
ВСЕГО		8		

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний

При оценке результатов деятельности обучающихся в рамках дисциплины «Конфликтология» используется рейтинговая система. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в «Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний студентов и обеспечения качества учебного процесса» ФГБОУ ВО КНИТУ.

Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля. За контрольные точки студент может получить минимальное и максимальное количество баллов (см. таблицу).

Оценочные средства	Кол-во	Мин.баллов	Макс.баллов
6-й семестр			
Тест	1	24	40

Контрольная работа	1	28	40
Кейс-задача	1	8	20
Итого		60	100

10. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и итоговой аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

11. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

11.1. Основная литература

При изучении дисциплины «Конфликтология» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Основные источники информации	Количество экземпляров
А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Конфликтология [Прочее] Учебник: Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/go.php?id=968843 Режим доступа: по подписке КНИТУ
В. А. Семенов, Конфликтология [Электронный ресурс] Учебное пособие: Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019	http://www.iprbookshop.ru/79640.html Режим доступа: по подписке КНИТУ
Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева, Конфликтология [Прочее] Учебное пособие для вузов: Москва : Юрайт, 2020	https://urait.ru/bcode/455715 Режим доступа: по подписке КНИТУ

11.2. Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Количество экземпляров
В. Ф. Голубь, И. К. Батурин, В. В. Юдин [и др.], Конфликтология [Электронный ресурс] Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям: Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017	http://www.iprbookshop.ru/71180.html Режим доступа: по подписке КНИТУ
Волков Б.С., под ред., Волкова Н.В., Конфликтология [Прочее] Учебное пособие: Москва : КноРус, 2018	https://www.book.ru/book/930743 Режим доступа: по подписке КНИТУ

11.3. Электронные источники информации

При изучении дисциплины «Конфликтология» предусмотрено использование электронных источников информации:

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ: Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
2. ЭБС «Лань»: Режим доступа: <https://e.lanbook.com>
3. Образовательная платформа «Юрайт»: Режим доступа: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «Znanium.com»: Режим доступа: <http://znanium.com/>
5. ЭБС Университетская библиотека онлайн: Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
6. ЭБС IPRbooks: Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
7. ЭБС BOOK.ru : Режим доступа: <https://www.book.ru/>
8. Научная электронная библиотека <https://elibrary.ru/>

11.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Базы данных

Scopus Доступ свободный: www.scopus.com

Web of Science Доступ свободный: apps.webofknowledge.com

Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» Доступ свободный: www.garant.ru

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» Доступ свободный: www.consultant.ru

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лицензированное программное обеспечение и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства, используемое в учебном процессе при освоении дисциплины «Конфликтология»:

Офисные и деловые программы: ABBYY FineReader 9.0 проф;

Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Russian;

Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Professional Russian;

Офисные и деловые программы: MS Office 2010-2016 Standard

Архиватор 7 Zip

Блокнот Notepad

Яндекс Браузер

Дополнительное ПО доступное по бесплатной подписке от Microsoft

Офисные и деловые программы: Microsoft Office 365 Версия для студентов

Офисные и деловые программы: Microsoft Office 365 Версия для преподавателей

ПО для коллективной работы Microsoft Teams

Учебные аудитории:

1. Учебная аудитория Г-405, 420029, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Попова, д. 10. Учебный класс аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (38,65м²).

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены оборудованием:

- доска магнитно-меловая Boardsys 100x150 см-1шт.,
- доска магнитно-маркерная 100?150 см, двусторонняя, на передвижном стенде,
- трибуна настольная-1шт.,
- парта ученическая- 22шт.,
- стул-44шт.,
- компьютер/ноутбук

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены техническими средствами обучения:

- экран стационарный 200x150 – 1шт.,
- проектор EPSONh555b.

2. Учебная аудитория Г-407, 420029, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Попова, д. 10. Учебный класс аудитория для проведения лабораторных работ, выполнения курсового проекта, самостоятельной работы студентов (38,65м²)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены оборудованием:

- доска магнитно-меловая Boardsys 100x150 см-1шт.,
- доска магнитно-маркерная 100?150 см, двусторонняя, на передвижном стенде,

- компьютерный стол - 18 шт.,
- стул-30шт.,
- компьютер/ноутбук

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены техническими средствами обучения:

- экран стационарный 200x150 – 1шт.,
- проектор EPSONh555b.

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены компьютерной техникой:

- 18 рабочих мест на базе: -AcPIx86-basedPC, DualIntelCorei3.,
- установленным комплектом офисного ПО Windows 7, Windows 10, MsOffice 2013, MsOffice 2010

Помещения для самостоятельной работы:

Аудитория Г-407, 420029, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Попова, д. 10. Учебный класс аудитория для проведения лабораторных работ, выполнения курсового проекта, самостоятельной работы студентов (38,65м2)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены оборудованием:

- доска магнитно-меловая Boardsys 100x150 см-1шт.,
- доска магнитно-маркерная 100?150 см, двусторонняя, на передвижном стенде,
- компьютерный стол - 18 шт.,
- стул-30шт.,
- экран стационарный 200x150 – 1шт.,

Аудитория оснащена техническими средствами обучения:

- проектор EPSONh555b.

Аудитория оснащена компьютерной техникой:

- 18 рабочих мест на базе: -AcPIx86-basedPC, DualIntelCorei3.,
- установленным комплектом офисного ПО Windows 7, Windows 10, MsOffice 2013, MsOffice 2010 с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационную среду КНИТУ.

13. Образовательные технологии

Количество часов занятий, проводимых в интерактивных формах в учебном процессе по дисциплине «Конфликтология» составляет 6 ч.

В процессе освоения дисциплины «Конфликтология» используются следующие образовательные технологии:

- творческие задания;
- работа в малых группах;
- дискуссия;
- обсуждение и разрешение проблем («мозговой штурм», ПОПС- формула, «дерево решений», «анализ казусов», «переговоры и медиация», «лестницы и змейки»);
- тренинги;
- метод кейсов.