

ГОУ ВПО РОССИЙСКО-АРМЯНСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ

Составлен в соответствии с
государственными требованиями к
минимуму содержания и уровню
подготовки выпускников по
направлению _____ и
Положением «Об УМКД РАУ».

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института

Арамян Ж.Б.

“18” июля 2023 г. № 2



Институт:

Экономики и Бизнеса

Кафедра:

Управления и бизнеса

Автор(ы):

ст. преподаватель Погосян Теван Жирайрович

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

Дисциплина:

Б1.В.ДВ.01.07 Прикладная конфликтология: деловые игры

Для бакалавриата:

очной формы обучения

Направление:

38.03.02 Менеджмент

ЕРЕВАН

СОДЕРЖАНИЕ

1. Аннотация	3
2. Учебная программа.....	3
2.1. Цели и задачи дисциплины.....	3
2.2. Требования к уровню освоения содержания дисциплины	Ошибка! Закладка не определена.
2.3. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы по учебному плану.....	5
2.4. Содержание дисциплины.....	5
2.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины	9
2.6. Распределение весов по видам контролей	9
2.7. Формы и содержания текущего, промежуточного и итогового контролей.....	11
3. Теоретический блок	11
3.1. Учебно-методическое обеспечение	11
4. Блок ОДС и КИМ	12
4.1. Перечень вопросов для зачета.....	12
5. Методический блок	13
5.1. Методика преподавания дисциплины	13
5.2. Методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов.....	13

1. Аннотация

Целями освоения дисциплины " Прикладная конфликтология: деловые игры " являются получение студентами системных знаний по предупреждению и управлению конфликтами, овладение основными навыками диагностики конфликтов, их прогнозированию, проектированию работы по минимизации негативных последствий, их коррекции.

Учитывая, что курс " Прикладная конфликтология: деловые игры " является необходимым предметом при подготовке будущего специалиста в системе "человек-человек" (Гуманитарный, социальный и экономический цикл, вариативная часть) определяющими критериями отбора материала для всех разделов данной программы послужила его социально-психологическая направленность и значимость для личностного развития и профессионального образования студентов. Предлагаемый курс предназначен для бакалавров, уже имеющих базовые знания в области общей педагогики, психологии и социологии. Актуальность предлагаемого курса определяется взрывным ростом конфликтности во всех сферах социальной жизни современного общества. Для понимания и эффективного разрешения конфликтов необходимо усвоить определенный минимум теоретических знаний и приобрести практические навыки поведения в конфликтных ситуациях.

2. Учебная программа

2.1. Цели и задачи дисциплины

- Изучение методов обеспечения качества принимаемого управленческого решения в условиях неопределенности внешней и внутренней среды, с учетом факторов неопределенности ситуации и риска инвестиций.
- Изучение факторов (экономических законов, научных подходов), влияющих на конфликты в организации изучение путей их ликвидации
- Изучение технологии разработки, принятия, реализации и мотивации качественного процесса решения конфликтов.
- Изучение методов, анализа, прогнозирования, оптимизации конфликтов в организации.
- Получение практических навыков в применении методических вопросов разработки управленческого решения при помощи проигрывания конкретных ситуаций и реализации практических задач с применением (или без) техники.
- Закрепление полученных знаний с целью их применения на практике.

2.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

- УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;
- УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;
- УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
- УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);
- УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;
- ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;
- ОПК-3 Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия;
- ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

В результате изучения рассматриваемой дисциплины выпускник должен:

Знать

- о современном состоянии и основных направлениях отечественной и зарубежной конфликтологии;
- об основных психологических и социологических теориях возникновения конфликта;
- об основных закономерностях и особенностях проявления конфликтов в различных сферах общественной жизни;
- сущность, закономерности и функции развития конфликта,
- психологические особенности конфликтных личностей и основные стратегии поведения личностей в конфликте.

Уметь

- применять различные технологии разрешения конфликта,
- проводить переговоры,
- анализировать, диагностировать и управлять конфликтными ситуациями

Владеть

- сущность, закономерности и функции развития конфликта
- важнейшими профессионально-личностными качествами: эмпатией, толерантностью, рефлексией, продуктивного взаимодействия между членами коллектива, чувством ответственности за принятые решения, креативностью
- Видами применения деловых игр.
- Ситуационной моделью при стрессе и панике.
- психологические особенности конфликтных личностей и основные стратегии поведения личностей в конфликте

2.3. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы по учебному плану

Курс рассчитан на один семестр – 72 часа. Курс изучается в форме лекций и практических занятий.

Таблица трудоемкости дисциплин и видов учебной работы

Виды учебной работы	Всего, в акад. часах
1	3
1.Общая трудоемкость изучения дисциплины по семестрам, в т. ч.:	72
1.1.Аудиторные занятия, в т. ч.:	36
1.1.1.Лекции	18
1.1.2.Практические занятия, в т. ч.	18
Итоговый контроль	зачет

2.4. Содержание дисциплины

Форма 1. Тематический план и трудоемкость аудиторных занятий (модули, разделы дисциплины и виды занятий) по учебному плану

Разделы и темы дисциплины	Всего часов	Лекции, часов	Практ. занятия, часов	Семинары, часов	Лабор, часов	Контрольные работы
1	2	3	4	5	6	7
Тема 1. Основы общей теории конфликта 1.1. Введение в проблематику конфликтологии	4	2		2		
Тема 2. 1 Основы общей теории конфликта 1.2. Анализ конфликта. Функции конфликта.	4	2		2		
Тема 3. 1 Основы общей теории конфликта 1.3. Поведение людей в конфликте.	4	2		2		
Тема 4. 1 Основы общей теории конфликта 1.4. Внутриличностные конфликты.	4	2		2		
Тема 5. 1 Основы общей теории конфликта 1.5. Межличностные и групповые конфликты.	4	2		2		
Тема 6. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.1 Конфликты в организациях.	4	2		2		
Тема 7. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.2 Супружеские и семейные конфликты.	4	2		2		
Тема 8. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.3. Технология выхода из конфликта.	4	2		2		
Тема 9. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.4. Методы управления конфликтами	4	2		2		
ИТОГО	36	18		18		

Форма 2. Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. 1 Основы общей теории конфликта 1.1. Введение в проблематику конфликтологии.

Конфликт: понятие, структура конфликта. Типология конфликта. Конфликтология - наука об изучении конфликтов и способах их урегулирования. Объект, предмет, цели и задачи курса. Исторические условия возникновения конфликтологии. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли: древние времена.

Тема 2. 1 Основы общей теории конфликта 1.2. Анализ конфликта. Функции конфликта.

Анатомия конфликта. Динамика и граница конфликта. Структурные элементы: конфликтанты, зона разногласия, представления о ситуации, мотивы и действия конфликтантов. Причины и стимулы возникновения конфликтов. Иллюзии. Динамика конфликта.

Тема 3. 1 Основы общей теории конфликта 1.3. Поведение людей в конфликте.

Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов. Стратегии, стили поведения в конфликте. Регулирование отношений с конфликтными личностями. Рассмотрение конкретных конфликтов, конфликтных ситуаций. Выделение морфологических единиц (конфликтанты, предмет конфликта, зона разногласий, представления конфликтантов, их действия). Определение динамики развития конфликта: Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов.

Тема 4. 1 Основы общей теории конфликта 1.4. Внутриличностные конфликты.

Способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психоаналитический подход З.Фрейда. Постфрейдистские концепции возникновения внутриличностных конфликтов. Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. Основные психологические концепции возникновения внутриличностных конфликтов. Подход З. Фрейда в обосновании внутриличностного конфликта. Многослойность личности. Сознательное-бессознательное. Защитные механизмы: отрицание, забывание, вытеснение фантазии, проекции, замещение, рационализация.

Тема 5. 1 Основы общей теории конфликта 1.5. Межличностные и групповые конфликты.

Особенности межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Управление межличностными и групповыми конфликтами. Понятие межличностного конфликта. Особенности межличностных конфликтов. Мотивационный подход М. Дойча и Г.Макклитона. Когнитивный, деятельностный, организационный и другие подходы в теории возникновения межличностных конфликтов. Локализация межличностных

конфликтов. Взаимосвязь межличностных с внутриличностными и групповыми конфликтами.

Тема 6. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия

2.1 Конфликты в организациях.

Основные типы конфликтов в организациях. Профилактика, управление и разрешение конфликтов в организациях. Понятие организации как основной ячейки в структуре современного общества. Основные типы конфликтов в организациях: личность-личность(межличностные), группа-группа (межгрупповые), группа-личность. Функции конфликтов в организации. Факторы, влияющие на возникновение конфликтов в группах: численность неформальной группы, состав, наличие норм поведения у данной группы, существование неформального лидера, распределение ролей.

Тема 7. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.2

Супружеские и семейные конфликты.

Природа супружеских конфликтов. Семейные конфликты: причины возникновения, динамика развития, классификация. Основные способы урегулирования семейных конфликтов. Семья как ячейка общества и её социальные функции. Факторы конфликтности в семейных отношениях. Кризисные периоды в развитии семьи. Семейные конфликты: причины возникновения, динамика развития, классификация, функции и последствия. Психотравмирующие последствия супружеских конфликтов. Конфликты в отношениях между родителями и детьми. Причины детско-родительских конфликтов. Предупреждение супружеских конфликтов и их разрешение

Тема 8. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия

2.3.Технология выхода из конфликта.

Управление стрессами для предупреждения конфликтов. Диагностика конфликта. Технологии выхода из конфликта. Понятие и природа стресса, его сущность. Причины и источники стресса. Виды стрессов: хронический, острый, физиологический и психологический. Факторы, вызывающие стресс: организационные, внеорганизационные, личностные. Фазы развития стресса: мобилизация, дезадаптация, дезорганизация. Влияние темперамента на состояние стресса. Профессиональный стресс Профилактика стрессов в производственных ситуациях. Приемы выхода из стрессовых ситуаций. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.

Тема 9. 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия 2.4.

Методы управления конфликтами.

Переговоры. Требования к участникам переговоров. Манипуляция и сопротивление: причины и способы преодоления. Медиация в конфликте. Теория и методология управления конфликтами. Методы управления внутриличностными конфликтами. Методы управления межличностными конфликтами. Управление конфликтами в организации. Переговорные стили. Жесткий стиль. Мягкий стиль. Торговый стиль. Сотруднический стиль. Требования к участникам переговоров Дж. Бейкера. Модели поведения партнёров в переговорном процессе. Регуляция психологической атмосферы. Баланс вознаграждения и наказания оппонента. Налаживание контакта. Факторы, способствующие и препятствующие налаживанию контактов. Обратная связь, комплимент, критика.

2.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Занятия по "Конфликтологии" осуществляются на основе традиционных и инновационных образовательных технологий - лекций, эвристических бесед, деловых игр, и семинарских занятий. На семинарских занятиях используются различные формы и методы обучения и текущего контроля, такие как:

выступления студентов с докладами по проработке лекционного материала с использованием дополнительной литературы;

- диагностика собственного поведения;
- тренинги;
- теоретические дискуссии, дебаты в ходе семинаров;
- деловые игры;
- коллоквиумы;
- индивидуальные собеседования и консультации;
- понятийно-терминологические диктанты;
- тестовый контроль.

2.6. Распределение весов по видам контролей

	Веса форм текущего контроля в результирующей оценке текущего контроля	Веса форм промежуточного контроля и результирующей оценки текущего контроля в итоговой оценке промежуточного контроля	Вес итоговых оценок промежуточных контролей в результирующей оценке промежуточного контроля	Вес оценки результирующей оценки промежуточных контролей и оценки итогового контроля в результирующей оценке итогового контроля

Вид учебной работы/контроля	М1¹	М2	М3	М1	М2	М3		
Контрольная работа	-	-	-	-	-	-		
Тест	-	-	-	-	-	-		
Курсовая работа	-	-	-	-	-	-		
Лабораторные работы	-	-	-	-	-	-		
Письменные домашние задания	-	-	-	-	-	-		
Эссе, реферат	-	-	-	-	-	-		
<i>Устный опрос</i>	1	-	-	-	-	-		
Вес результирующей оценки текущего контроля в итоговых оценках промежуточных контролей				1	-	-		
Вес итоговой оценки 1-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей							1	
Вес итоговой оценки 2-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей							0	
Вес итоговой оценки 3-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей т.д.							0	
Вес результирующей оценки промежуточных контролей в результирующей оценке итогового контроля								1

¹ Учебный Модуль

Экзамен/зачет (оценка итогового контроля)								0
	$\Sigma=1$	$\Sigma=0$	$\Sigma=0$	$\Sigma=1$	$\Sigma=0$	$\Sigma=0$	$\Sigma=1$	$\Sigma=1$

2.7. Формы и содержания текущего, промежуточного и итогового контролей

▪ Текущий контроль. Текущий контроль проводится с целью определения качества усвоения лекционного материала и самостоятельной работы в форме устных и письменных опросов.

Итоговая оценка знаний текущего контроля складывается как по результатам устных ответов, проводимых по пройденным темам, так и по степени активности участия студентов на семинарских занятиях и рефератов.

▪ Промежуточный контроль. Промежуточный контроль проводится один раз в течение учебного семестра. Студенты, руководствуясь учебно-методическим планом и конкретными научно-литературными материалами, находят ответы на контрольные вопросы по каждой теме образовательной программы.

▪ Итоговый контроль по курсу. Для контроля усвоения данной дисциплины учебным планом предусмотрен зачет на основе текущего и промежуточного контроля, а также опроса.

3. Теоретический блок

3.1. Учебно-методическое обеспечение

а) Базовые учебники

1. Золотова Т.В. Методы принятия управленческих решений, КноРус, 2019
2. Барышев А.В. Основы разработки управленческого решения, Форум, 2018
3. Плешакова, Чигиринская, Шаховская: Деловые игры в экономике. Методология и практика. Учебное пособие, Кнорус, 2018 г.
4. Г.И. Москвитин Теория и практика принятия управленческих решений, КНОРУС, - М, 2017
5. А. Лифшиц Управленческие решения: учебное пособие, - Кнорус, 2017
6. Голубков Е.П. Методы принятия управленческих решений в 2-х частях. Учебник и практикум для академического бакалавриата, Юрайт, 2017.

7. Тощенко, Ж. Т. Социология управления: учебник и практикум для академического бакалавриата - М.: Издательство Юрайт, 2016.
8. В. И. Бусов, Н. Н. Лябах Теория и практика принятия управленческих решений: учебник для бакалавриата и магистратуры - М.: Юрайт, 2016.
9. А. Тебекин Методы принятия управленческих решений. Юрайт, 2015
10. Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов Методы принятия управленческих решений. Учебник и практикум для академического бакалавриата, Юрайт, 2014
11. А. Т. Зуб Принятие управленческих решений: теория и практика, - Инфра-М, 2010
12. Баркалов С.А., Бабкин В.Ф., Щепкин А.В., Деловые имитационные игры в организации и управлении, АСВ, 2003

б) Дополнительная литература

1. Аверин Ю.П. Теоретическое построение количественного социологического исследования,- Академический проект, 2014
2. Бурков В.Н., Коргин Н.А., Новиков Д.А Введение в теорию управления организационными системами/. – М.: Либроком, 2014.
3. Леньков Р.В. Социальное прогнозирование и проектирование: / Р.В. Леньков. – М.: ЦСП и М, 2013.
4. Кукушкина, В.В. Антикризисный менеджмент: Монография / В.В. Кукушкина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013.
5. Беляев, Ю.М. Инновационный менеджмент: учебник для бакалавров / Ю.М. Беляев. - М.: Дашков и К, 2013.
6. Маркова, В.Д. Стратегический менеджмент. Курс лекций: Учебное пособие / В.Д. Маркова, С.А. Кузнецова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013.
7. Шекова, Е.Л. Менеджмент и маркетинг в сфере культуры: Практикум: Учебное пособие. - СПб.: Лань, Планета Музыки, 2012.
8. Мескон, М.Х. Основы менеджмента / Пер. с англ. О.И. Медведь. - М.: Вильямс, 2012.

4. Блок ОДС и КИМ

4.1 Примерные вопросы к зачету:

Самостоятельная работа студентов предполагает подготовку к семинарским и практическим занятиям, самостоятельное изучение отдельных аспектов содержания

дисциплины (по выбору, в соответствии с предпочтениями студентов и профилю факультета), проведение мини исследований, выполнение творческих заданий.

Типовые задания для самостоятельной работы-

Работа с текстами (реферирование, аннотирование, экспертиза);

- Анализ результатов выполненных исследований;
- Сравнение концепций, теорий.
- Сбор индивидуального кейса (ситуации, анализ, диагностика собственного поведения, варианты разрешения ситуации) Понятие и сущность целей управленческих решений.

5. Методический блок

5.1. Методика преподавания дисциплины

Преподавание учебной дисциплины “ Прикладная конфликтология: деловые игры ” строится на сочетании лекций, семинарских занятий и различных форм самостоятельной работы студентов. На лекциях по данной дисциплине излагаются основные темы, содержания дисциплины, проводится анализ основополагающих понятий и современных методов их изучения. При проведении семинарских занятий должное внимание уделяется развитию освоения понятий теоретического и практического материала у студентов.

5.2 Методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов

Рабочей программой дисциплины “ Прикладная конфликтология: деловые игры ” предусмотрена самостоятельная работа. Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине и предусматривает написание реферата.