

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ  
(МОДУЛЯ)/ПРАКТИКИ**

**Б1.В.ДВ.4.2 КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

*наименование дисциплин (модуля)/практики*

**Автор:** Бочарова А.А.

**Код и наименование направления подготовки, профиля:** 38.03.02 – Менеджмент  
направленность (профиль) "Гостиничное и ресторанное дело"

**Квалификация (степень) выпускника:** Бакалавр

**Форма обучения:** Очная

**Цель освоения дисциплины:**

Научить владеть навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры.

**План курса:**

**Тема 1. Предмет и объект конфликтологии. Природа конфликта. Его структура и движущие силы.**

Предмет и объект конфликтологии. Ранние представления о причинах конфликтов и способах их разрешения. Предпосылки формирования конфликтологических идей.

**Тема 2. Основные параметры конфликта и факторы, влияющие на их интенсивность**

Формула конфликта. Участники конфликтов (прямые и косвенные). Стадии конфликта. Динамика конфликта. Схема развития конфликта. Модель конфликта как процесса.

**Тема 3. Причины конфликтов и их функции. Динамика и механизмы конфликта.**

Причины конфликта и основные типы причин. Стресс. Причины объективные и субъективные. Причины деструктивных конфликтов. Причины конструктивных конфликтов. Уровни научного рассмотрения противоречий. Типы противоречий: объективные и субъективные противоречия. Роли в конфликте: подстрекатели, пособники, организаторы, посредники. Ролевое поведение участников конфликта. Позитивные и негативные функции конфликтов: познавательная, коммуникативная, релаксационная динамическая, функции отвлечения общественного внимания, интегрирующая, публичная.

**Тема 4. Управление конфликтами.**

Диагностика конфликта. Методы своевременной диагностики. Профилактика конфликта. Меры профилактики конфликта. Основные стратегии обращения с

конфликтами. Стили конфликтного поведения. Выбор стиля поведения в конфликтной ситуации. Методы управления конфликтами: структурные и персональные. Методы управления стрессами. Конфликтологическая типология сотрудников. Инициаторы конфликта. Общие принципы управления конфликтами.

#### **Тема 5. Деловые переговоры как способ разрешения конфликта.**

Условия проведения переговоров: наличие сторон, зона общих интересов, различия в подходах к решению конфликта, желание достичь взаимопонимания, учет интересов друг друга. Этапы ведения переговоров (начальный — подготовительный, первый — исследовательский, второй — отстаивание преимуществ, третий — заключительный — согласование позиций). Элементы принципиальных переговоров (люди, интересы сторон, взаимовыгодные варианты, критерии результатов).

#### **Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:**

**В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.4.2 «Конфликтология» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

– при проведении занятий лекционного типа:

при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);

– при проведении занятий семинарского типа:

опрос, тестирование, эссе, практические задания;

- при проведении экзамена:

ответ на вопросы билета и практическое задание.

Экзамен проводится в виде устного опроса.

#### **Основная литература:**

1. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В.П. Ратников [и др.]. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>.
2. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2016. — 240 с. — 978-5-394-02402-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60458.html>.