

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО СВЯЗИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт – Петербургский государственный университет телекоммуникаций
им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»
Санкт-Петербургский колледж телекоммуникаций

«УТВЕРЖДАЮ»

Зам. директора по УВР
колледжа СПб ГУТ

_____ Т.Н Сиротская

“ 2 ” сентября 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
модуля сопряжения «Логистика»**

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

для специальности СПО:

38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Направление подготовки ВО: 38.03.02 Менеджмент

Санкт- Петербург
2016

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным (ФГОС) стандартом высшего образования.

Составитель: И.В. Аникина

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии №1 (цикловая комиссия социальных и гуманитарных дисциплин)

Утверждена на заседании методического совета.

«23» марта 2016 г. Протокол № 3

Председатель цикловой (предметной) комиссии:

И.В. Аникина

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
5. ПРИЛОЖЕНИЕ. ВОПРОСЫ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЁТУ	10

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление конфликтами и деловые переговоры» (БЗ.В.ОД.13) является частью профессиональной образовательной программы для специальности СПО: **38.02.03** «Операционная деятельность в логистике» и составлена в соответствии с ФГОС и учебным планом подготовки бакалавров по направлению **38.03.02** «Менеджмент».

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в состав профессионального цикла учебного плана. Освоение дисциплины «Управление конфликтами и деловые переговоры» способствует формированию у студентов профессиональных компетенций по специальности.

Одновременно с профессиональными компетенциями у студентов, обучающихся по дисциплине «Управление конфликтами и деловые переговоры» создаются предпосылки для формирования общих компетенций: понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности; владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения; уметь логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; стремление к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; развитию способности критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- основные понятия, концепции и методы ведения деловых переговоров.

уметь:

- анализировать возникшие конфликтные ситуации.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины :максимальной учебной нагрузки обучающегося **36** часов, в том числе :

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **18** часов;
самостоятельной работы обучающегося **18** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	36
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	18
Лекции (комбинированные уроки)	8
Практические занятия	6
Лабораторные работы	4
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	18
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Управление конфликтами и деловые переговоры»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
Тема 1. Введение. Деловые коммуникации.	Содержание учебного материала	2	
	1 Основные определения и классификация деловых коммуникаций. 1. Коммуникативные навыки. 2. Межличностное и межгрупповое взаимодействие. 3. Групповая динамика.		2
	Практическое занятие		
	1 Деловые игры на столкновение интересов.		
	Лабораторная работа	2	
	1 Коммуникативные процессы в деловом общении.		
	Самостоятельная работа: написать рефераты, используя интернет-ресурсы на тему: 1. Этические проблемы деловых отношений. 2. Проблема контроля качества деловой этики в организации. 3. Критические сферы этического регулирования в организации. 4. Деловое общение в формировании имиджа успешного менеджера. 5. Общение как социально-психологическая проблема. 6. Отличительные особенности устной речи по сравнению с письменной работой. 7. Визуальные, акустические, тактильные, кинестические, проксемические, акустические, паралингвистические и экстралингвистические средства общения. 8. Психологические типы собеседников. 9. Язык менеджера. Культура речи. 10. Место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.	4	
Тема 2. Деловые переговоры Стратегии и тактики ведения переговоров	Содержание учебного материала	2	
	1 Деловые переговоры, основные определения. 1. Классификация переговорных ситуаций. 2. Интересы сторон, переговорщики и основные аспекты подготовки к переговорам. 3. Переговоры как средство разрешения конфликтных ситуаций. 4. Гарвардская школа ведения переговоров. 5. Переговоры без поражений. 6. Основные стратегии ведения переговоров. 7. Тактики переговоров. 8. Манипулятивные приемы в переговорах и методы противодействия.		2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения
		9.Оценка эффективности переговоров.		
	Практическое занятие		2	
1	Ролевые игры на передачу информации в группе. Ролевые игры со скрытым мотивом. Деловая игра на командные переговоры.			
	Самостоятельная работа: подготовить доклады на тему: 1.Застольный этикет на деловом обеде. 2. Презентации и нормы делового этикета. 3. Язык менеджера. Культура речи. 4. Виды дискуссии. 5. Организация и ведение дискуссий. 6. Особенности структуры беседы при различных видах диалога, дискуссии. 7. Искусство невербального общения. 8. Особенности оформления различного рода документов. 9. Психологические и этические особенности деловых отношений мужчины и женщины. 10. Закономерности межличностных отношений. 11. Эффективность работы над имиджем руководителя. 12. Место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.		4	
Тема 3 Конфликты и их типология.	Содержание учебного материала		2	
1	Психология конфликта. 1.Источники конфликтных ситуаций. 2.Межличностные и межгрупповые конфликты. 3.Типология конфликтов. 4.Стратегии поведения в конфликтной ситуации. 5.Двумерная модель конфликта по Томасу-Килмену.			2
	Практическое занятие		2	
1	Ролевая игра «Карты» (информационный конфликт). Диагностики стратегий поведения в конфликте.			
	Самостоятельная работа: Классификация причин конфликта по У. Ф. Линкольну, А. Я. Анцупову и А. И. Шипилову. Составить сводную таблицу.		5	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	Построить схему «Классификация конфликтов». Построить схему «Функции конфликтов». Построить схему «Динамика конфликта» Написать мини-эссе на тему «Умейте так хлопнуть дверью, чтобы никто не слышал (К.Елисеев)».		
Тема 4 Разрешение конфликтных ситуаций. Роль и методы посредничества (медиация).	Содержание учебного материала	2	
	1 Диагностика конфликтной ситуации. 1.Техники и приемы поведения в конфликтной ситуации. 2.Позитивные и негативные стороны конфликта. 3.Посредничество в разрешении конфликтов.		2
	Лабораторная работа	2	
	1 Разбор конфликтных ситуаций по структурным элементам. Техники и приемы поведения в конфликтной ситуации		
Самостоятельная работа: Написать эссе на тему «Деньги – душа войны, любви и сцены (Т.Готье)» Составить схему «Конфликты в организации». □	5		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

Технические средства обучения:

- мультимедийный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- видеопроектор;

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Кибанов, А.Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Инфра-М, 2014.
2. Козырев, Г.И. Конфликтология: учебник. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014.
3. Цветков, В.Л. Психология конфликта. От теории к практике: учебное пособие. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.
4. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология: учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. Ф. И. Шаркова. — М.: Дашков и К°, 2015.
5. Папкина, О.В. Деловые коммуникации: учебник. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2014.

Дополнительная литература:

1. Светлов, В.А. Современное введение в конфликтологию для бакалавров и специалистов. - Саратов: Вузовское образование, 2014.
2. Лепехин, Н. Н. Переговорная деятельность. Менеджмент, аналитика, коммуникация. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2014.
3. Шевелева О.В. Организация ведения переговоров: учебное пособие. - М.: Советский спорт, 2014.
4. Кеннеди Г. Переговоры: полный курс/ Гэвин Кеннеди. - М.: Альпина Паблшер, 2016.
5. Яскевич, Я.С. Переговорный процесс в социально-экономической деятельности : учебное пособие. – Минск: Вышэйшая школа, 2014
6. Алексеев, О.А. Конфликтология и управление : учебное пособие. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.
7. Егидес, А. П. Психология конфликта: учебное пособие. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013.

Интернет-ресурсы:

1. Административно-управленческий портал. Деловое общение [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/i015.htm>, свободный.
2. Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс]: федеральный образовательный портал. - Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru>, свободный.
3. Сафьянов В.И. Этика общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/Московский гос. университет печати. - Режим доступа: <http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook123/01/>, свободный.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, контрольных работ тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<u>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</u> - анализировать возникшие конфликтные ситуации.	<u>Формы контроля обучения:</u> Устный опрос, тестирование, зачет по темам, контрольная работа, внеаудиторная самостоятельная работа, выполнение индивидуальных заданий
<u>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</u> - основные понятия, концепции и методы ведения деловых переговоров.	<u>Методы оценки результатов обучения:</u> Мониторинг роста самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся, накопительная оценка, экзамен по дисциплине

Приложение

Вопросы к дифференцированному зачету
по дисциплине

«Управление конфликтами и деловые переговоры»

1. Понятие деловых коммуникаций.
2. Основные определения и классификация деловых коммуникаций.
3. Коммуникативные навыки.
4. Межличностное и межгрупповое взаимодействие.
5. Групповая динамика во время общения.
6. Этические проблемы деловых отношений.
7. Понятие деловой этики и деловой коммуникации.
8. Проблема контроля качества деловой этики в организации.
9. Критические сферы этического регулирования в организации.
10. Деловое общение в формировании имиджа успешного менеджера.
11. Виды делового общения.
12. Общение как социально-психологическая проблема.
13. Основные причины неэффективного общения.
14. Отличительные особенности устной речи по сравнению с письменной работой.

15. Визуальные, акустические, тактильные, кинесические, проксемические, акустические, паралингвистические и экстралингвистические средства общения.
16. Психологические типы собеседников.
17. Язык менеджера.
18. Культура речи и деловой этикет.
19. Место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.
20. Основные принципы ведения переговоров.
21. Классификация переговорных ситуаций.
22. Интересы сторон, переговорщики и основные аспекты подготовки к переговорам.
23. Переговоры как средство разрешения конфликтных ситуаций.
24. Гарвардская школа ведения переговоров.
25. Переговоры без поражений.
26. Основные стратегии ведения переговоров.
27. Тактики переговоров.
28. Манипулятивные приемы в переговорах и методы противодействия.
29. Презентации и нормы делового этикета.
30. Самопрезентация менеджера.
31. Язык менеджера.
32. Культура речи.
33. Виды дискуссии.
34. Организация и ведение дискуссий.
35. Особенности структуры беседы при различных видах диалога, дискуссии.
36. Искусство невербального общения.
37. Особенности оформления различного рода документов.
38. Психологические и этические особенности деловых отношений мужчины и женщины.
39. Закономерности межличностных отношений.
40. Эффективность работы над имиджем руководителя.
41. Место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.
42. Психология конфликта.
43. Источники конфликтных ситуаций в работе менеджера.
44. Межличностные и межгрупповые конфликты.
45. Типология конфликтов.
46. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
47. Двумерная модель конфликта по Томасу-Килмену. диагностика конфликтной ситуации.
48. Техники и приемы поведения в конфликтной ситуации.
49. Позитивные и негативные стороны конфликта.
50. Посредничество в разрешении конфликтов.