



1920

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИНСПО



М.Ю. Беликов

Рабочая программа дисциплины

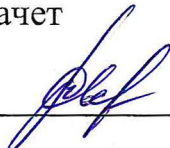
ОП.10 Конфликтология

43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании

Краснодар 2016

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании" приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 № 465 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании» (Зарегистрировано в Минюсте России 11.06.2014 N 32672) и рабочей программы дисциплины.

Дисциплина	ОП.10 Конфликтология
Форма обучения	очная
Учебный год	2016-2017
2 курс	4 семестр
всего 64 часа, в том числе	
Лекции	20 часов
Практические занятия	22 часа
Самостоятельные занятия	18 часов
Консультации	4 часа
Форма промежуточной аттестации	Зачет

Составитель: преподаватель ИНСПО _____  Н.О. Гаспарян

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии сервисных дисциплин для специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании, протокол № 10 от «20» мая 2016 г.

Председатель предметной-цикловой комиссии  В.О. Сороченко
«20» мая 2016 г.

Рецензенты:

<i>Доцент кафедры психологии личности и общей психологии ФГБОУ ВО «КубГУ» канд. психол. наук</i>		Ю.Б. Шлыкова
ООО «ВЕСНА» Директор ресторана «ЧО-ЧО»		К.В. Мусаев

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1 Область применения программы	4
1.2 Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена.....	5
1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.....	5
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций)	6
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	11
2.2 Структура дисциплины	11
2.3 Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	13
2.4 Содержание разделов дисциплины.....	18
2.4.1. Занятия лекционного типа.....	18
2.4.2 Занятия семинарского типа.....	19
2.4.3 Практические занятия (лабораторные занятия).....	20
2.4.4 Содержание самостоятельной работы.....	20
2.4.5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	22
3 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	26
3.1 Образовательные технологии при проведении лекций	26
3.2 Образовательные технологии при проведении практических занятий	27
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	28
4.1 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	28
4.2 Перечень необходимого программного обеспечения	28
5 ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ... ..	29
5.1 Основная литература.....	29
5.2 Дополнительная литература.....	29
5.3 Периодические издания	29
5.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	29
6 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	31
7 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ.....	33
7.1 Паспорт фонда оценочных средств.....	33
7.2 Критерии оценки знаний	34
7.3 Оценочные средств для проведения для текущей аттестации	37
7.4 Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации..	38
7.4.1 Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации.....	38
7.4.2 Примерные задачи для проведения промежуточной аттестации.....	39
8 ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	39
9. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	39

1 Паспорт программы профессионального цикла

1.1 Область применения программы профессионального цикла

Профессиональный цикл, «Конфликтология» - изучается на 2 курсе.

Программа профессионального цикла является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании в части освоения общепрофессиональной дисциплины «Конфликтология» и предназначена для освоения обучающимися соответствующих общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.

ПК 1.2. Организовывать выполнение заказов потребителей.

ПК 1.4. Участвовать в оценке эффективности деятельности организации общественного питания.

ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.

ПК 3.1. Выявлять потребности потребителей продукции и услуг организации общественного питания.

ПК 4.1. Контролировать соблюдение требований нормативных документов и правильность проведения измерений при отпуске продукции и оказании услуг.

ПК 4.3. Проводить контроль качества услуг общественного питания.

1.2 Место профессионального цикла в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Учебная дисциплина «Конфликтология» к общепрофессиональным дисциплинам программы подготовки специалистов среднего звена и является основой для изучения дисциплин и модулей профессионального цикла специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании. Дисциплина изучается на 2 курсе в 4 семестре.

1.3 Цели и задачи профессионального цикла – требования к результатам освоения профессионального цикла.

Цели дисциплины: дать представление о цели, задачах, категориях, функциях, видах менеджмента, принципах и стиле управления коллективом, процессе принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива; описать психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением; охарактеризовать требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.

Задачи: ознакомить с организацией, осуществлением и контролем процесса обслуживания; принимать рациональные управленческие решения; показать существующие приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности; ознакомить с организацией регулирования конфликтных ситуаций в организации; ознакомить с организацией управления работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей;

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения учебной дисциплины должен

уметь:

- организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания;
- принимать рациональные управленческие решения;
- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;
- регулировать конфликтные ситуации в организации;
- управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей;

знать:

- цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива;
- психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;

• требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному циклу (перечень формируемых компетенций)

Результатом освоения программы профессионального цикла является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Конфликтология», в том числе профессиональными компетенциями (ПК), указанными ФГОС по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.2. Организовывать выполнение заказов потребителей	уметь: • организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания; знать: • цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива; • требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.
ПК 1.4. Участвовать в оценке эффективности деятельности организации общественного питания.	уметь: • организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания; • управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей; знать: - требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.
ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.	уметь: • принимать рациональные управленческие решения; • управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей; • применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности; • регулировать конфликтные ситуации в организации; знать:

	• цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива; • психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;
ПК 3.1. Выявлять потребности потребителей продукции и услуг организации общественного питания.	уметь: • принимать рациональные управленческие решения; • применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности; знать: • цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива; требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.
ПК 4.1. Контролировать соблюдение требований нормативных документов и правильность проведения измерений при отпуске продукции и оказании услуг.	уметь: • организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания; • принимать рациональные управленческие решения; знать: - требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.
ПК 4.3. Проводить контроль качества услуг общественного питания.	уметь: • организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания; • принимать рациональные управленческие решения; знать: - требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.

В процессе освоения ПД студенты должны овладеть общими компетенциями (ОК):

Код	Наименование результата обучения
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	знать: цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива;
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	уметь: - организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания; знать: - цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива;
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	уметь: - принимать рациональные управленческие решения; - применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности; знать: - цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива; - психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных	уметь: - организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания; знать: - цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили

задач, профессионального и личностного развития.	управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	уметь: • организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания; знать: • цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива;
ОК 7. Брать на себя ответственность работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	уметь: • организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания; • принимать рациональные управленческие решения; • применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности; • регулировать конфликтные ситуации в организации; • управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей; знать: • цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива; • психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением; -требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи	знать: • цели, задачи, категории, функции, виды и

профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	знать: - требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.
ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.	уметь: • организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания; знать: - требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	64
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	42
в том числе:	
занятия лекционного типа	20
практические занятия	22
лабораторные занятия	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	18
консультации	4
Промежуточная аттестация	зачет

2.2 Структура дисциплины

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа обучающегося (в т.ч. консультации)
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
Раздел 1. Становление конфликтологии	8	4	4	4
Тема 1.1. Формирование конфликтологических идей	4	2	2	2
Тема 1.2. Развитие отечественной конфликтологии	4	2	2	2
Раздел 2. Предмет конфликтологии и методы исследования	20	8	12	8
Тема 2.1. Понятийный аппарат конфликтологии. Его предмет и объект	4	2	2	2
Тема 2.2. Типология и функции конфликтов	4	2	2	2
Тема 2.3. Причинная обусловленность конфликтов между работниками предприятий общественного питания и потребителями	6	2	4	2
Тема 2.4. Причинная обусловленность конфликтов в коллективе	6	2	4	2
Раздел 3. Теории управления конфликтами	14	8	6	6

Тема 3.1. Особенности управления конфликтами на предприятиях общественного питания	4	2	2	2
Тема 3.2. Преодоление конфликтов.	4	2	2	2
Тема 3.3. Классификация методов профилактики и предупреждения конфликтов	6	4	2	2
консультации	-	-	-	4
всего	42	20	22	22

2.3. Содержание обучения по профессиональному циклу

Наименование разделов учебной дисциплины и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень усвоения
1	2		3	4
ОП. 10 Конфликтология			64	
Раздел 1. Становление конфликтологии			12	
Тема 1.1. Формирование конфликтологических идей		Лекционные занятия	2	1
	1	Истолкование природы Конфликта в эпоху древности и Средневековья		
	2	Концепция социального конфликта Маркса и его последователей		
	3	Развитие конфликтологии в рамках социальной науки	2	2
		Практические занятия		
	1	Концепция социального согласия и «человеческих отношений»		
	2	Общая теория конфликтного взаимодействия		
Тема 1.2. Развитие отечественной конфликтологии	3	Развитие конфликтологии в рамках психологической науки	2	1
		Лекционные занятия		
	1	Советский период развития конфликтологии		
	2	Постсоветский период развития конфликтологии	2	2
		Практические занятия		
	1	Анализ социальных конфликтов в современном российском обществе	4	3
		Самостоятельная работа при изучении раздела Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, терминологии, изучение нормативно-правовой документации. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендации преподавателя, оформление практических работ, рефератов, докладов, подготовка к их защите.		
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Психология влияния. 2. Конфликт и общение. 3. Жизненные сценарии. Работа со сказками, как средство выявления сценариев жизни и внутриличностных				

конфликтов.				
4. Социально-психологические подходы к проблемам отечественной конфликтологии.				
5. Идея справедливости в рамках конфликтологии.				
Раздел 2. Предмет конфликтологии и методы исследования			28	
Тема 2.1. Понятийный аппарат конфликтологии. Его предмет и объект		Лекционные занятия	2	1
	1	Предмет и объект конфликтологии		
	2	Совокупность понятий конфликтологии		
	3	Структура конфликта		
	4	Стороны конфликта		
		Практические занятия	2	2
	1	Динамика конфликта		
	2	Особенности конфликтного взаимодействия		
Тема 2.2. Типология и функции конфликтов		Лекционные занятия	2	1
	1	Типология конфликта		
	2	Социальные конфликты		
	3	Функциональная противоречивость конфликтов		
		Практические занятия	2	2
	1	Влияние конфликтов на организацию управления предприятий общественного питания		
Тема 2.3. Причинная обусловленность конфликтов между работниками предприятий общественного питания и потребителями		Лекционные занятия	2	1
	1	Социальная концепция		
	2	Психологическая концепция	4	2
		Практические занятия		
	1	Понятие общения и диалога с клиентами в сфере общественного питания.		
	2	Особенности индивидуального общения с потребителями.		
	3	Основные причины жалоб клиентов.		

	4	Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами.		
Тема 2.4.Причинная обусловленность конфликтов в коллективе		Лекционные занятия	2	1
	1	Причины возникновения организационных конфликтов.		
	2	Типология организационных конфликтов.		
	3	Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места.	4	2
		Практические занятия		
	1	Позитивные функции организационного конфликта: преодоление застоя жизнедеятельности; определение слабых мест в организационной структуре		
	2	Формирование лидерства.		
	3	Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами.		
Самостоятельная работа при изучении раздела Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, терминологии, изучение нормативно-правовой документации. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендации преподавателя, оформление практических работ, рефератов, докладов, подготовка к их защите.			8	3
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Психологические особенности внутриличностных конфликтов. 2. Прогнозирование и профилактика межличностных производственных конфликтов. 3. Неадекватность восприятия как фактор социально-психологического конфликта. 4. Социально-психологический тренинг как средство повышения компетентности в общении. 5. Агрессия и агрессивность личности. 6. Психологические защиты и их роль в конфликтах. 7. Опыты психологии самопознания. 8. Типы конфликтных личностей. 9. Культурные и этнические нормы взаимодействия в конфликте. 10. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. 11. Социологический подход к конфликту. 12. Психологический подход к конфликту.				

13.	Объективные причины возникновения межличностных конфликтов.			
14.	Субъективные причины возникновения конфликтов.			
15.	Конфликт в деловой коммуникации.			
Раздел 3. Теории управления конфликтами			20	
Тема 3.1. Особенности управления конфликтами на предприятиях общественного питания		Лекционные занятия	2	1
	1	Особенности управления конфликтами		
	2	Виды, формы и способы управления конфликтами		
	3	Технологии управления конфликтами		
	4	Классическая схема поиска компромисса		
	5	Поиск компромисса на основе F-технологии		
		Практические занятия	2	2
	1	Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий.		
	2	Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации.		
		Лекционные занятия	2	1
Тема 3.2. Преодоление конфликтов.	1	Преодоление конфликтных ситуаций.		
	2	Основные действия в конфликтной ситуации.		
	3	Основные тактики преодоления конфликта		
		Практические занятия	2	2
	1	Ошибки по преодолению конфликтов сотрудников.		
	2	Типичные ошибки управляющего в конфликте сотрудников		
	3	Основные правила преодоления конфликта: Посредничество в конфликте третьего лица. Разъединение конфликтующих. Оперативное пресечение конфликта		
Тема 3.3. Классификация		Лекционные занятия	4	1

методов профилактики и предупреждения конфликтов	1	Классификация методов профилактики и предупреждения конфликтов		
	2	Институционализация конфликтов		
	3	Легитимизация конфликтов		
	4	Разновидности норм и их роль в профилактике и предупреждении конфликтов		
		Практические занятия		
	1	Устранение субъективных причин конфликтов	2	2
	2	Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов.		
	3	Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов.		
Самостоятельная работа при изучении раздела Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, терминологии, изучение нормативно-правовой документации. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендации преподавателя, оформление практических работ, рефератов, докладов, подготовка к их защите.			6	3
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Способы преодоления конфликтной ситуации. 2. Стадии развития конфликта. 3. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов. 4. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания. 5. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение, регулирование. 6. Трудовые конфликты и пути их разрешения. 7. Особенности инновационных конфликтов. 8. Проблема конфликта в организации. Роль и задачи руководителя в регулировании конфликтных ситуаций. 9. Источники и причины конфликтов на предприятиях общественного питания 10. Охарактеризуйте основные субъекты конфликтного взаимодействия на предприятиях общественного питания				

2.4 Содержание разделов дисциплины

2.4.1 Занятия лекционного типа

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<i>4 семестр</i>			
1	Раздел 1. Становление конфликтологии	Конфликтология как научное направление. История возникновения и основные направления в развитии социальной конфликтологии и социологии конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, М. Вебер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг). Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной социологии: исторические аспекты и современные подходы. Конфликтология как междисциплинарное направление исследования конфликта. Социологические теории конфликта. Психологические теории конфликта. Специфика социально-психологического подхода к конфликту. Прикладная конфликтология как практика работы с конфликтами. Становление конфликтологии как учебной дисциплины в России и за рубежом.	Р, У
2	Раздел 2. Предмет конфликтологии и методы исследования	Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни. Актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы современной конфликтологии. Конфликтология в системе социально-гуманитарных наук. Междисциплинарные связи конфликтологии. Роль конфликтологии в консолидации Российского общества. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности. Конфликт ценностей. Конфликт отношений.	Р, У

		Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления.	
3	Раздел 3. Теории управления конфликтами	Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу. Основные модели завершения конфликта. Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Самоконтроль и саморегуляция. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов.	Р, У

Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа

2.4.2. Занятия семинарского типа

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<i>7 семестр</i>			
1	Раздел 1. Становление конфликтолог	История возникновения и основные направления в развитии социальной конфликтологии и социологии конфликтов.	Р, КР, У

	ии	Исследования социальных конфлик- тов в отечественной социологии. Теории конфликта: социологические, психологические. Становление конфликтологии как учебной дисциплины в России и за рубежом. Актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы современной конфликтологии.	
2	Раздел 2. Предмет конфликтолог ии и методы исследования	Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни. Причины возникновения организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Позитивные и негативные функции организационного конфликта.	Р, КР, У
3	Раздел 3. Теории управления конфликтами	Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Стратегии и алгоритм управления конфликтами. Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов.	Р, КР, У
Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа			

2.4.3. Практические занятия (Лабораторные занятия)

не предусмотрены.

2.4.4 Содержание самостоятельной работы (Примерная тематика рефератов)

1. Способы преодоления конфликтной ситуации.

2. Стадии развития конфликта.
3. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.
4. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания.
5. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение, регулирование.
6. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
7. Особенности инновационных конфликтов.
8. Проблема конфликта в организации. Роль и задачи руководителя в регулировании конфликтных ситуаций.
9. Источники и причины конфликтов на предприятиях общественного питания
10. Охарактеризуйте основные субъекты конфликтного взаимодействия на предприятиях общественного питания
11. Психологические особенности внутриличностных конфликтов.
12. Прогнозирование и профилактика межличностных производственных конфликтов.
13. Неадекватность восприятия как фактор социально-психологического конфликта.
14. Социально-психологический тренинг как средство повышения компетентности в общении.
15. Агрессия и агрессивность личности.
16. Психологические защиты и их роль в конфликтах.
17. Опыты психологии самопознания.
18. Типы конфликтных личностей.
19. Культурные и этнические нормы взаимодействия в конфликте.
20. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
21. Социологический подход к конфликту.
22. Психологический подход к конфликту.
23. Объективные причины возникновения межличностных конфликтов.
24. Субъективные причины возникновения конфликтов.
25. Конфликт в деловой коммуникации.
26. Психология влияния.
27. Конфликт и общение.
28. Жизненные сценарии.
29. Работа со сказками, как средство выявления сценариев жизни и внутриличностных конфликтов.
30. Социально-психологические подходы к проблемам отечественной конфликтологии.
31. Идея справедливости в рамках конфликтологии.

2.4.5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа учащихся является важнейшей формой учебно-воспитательного процесса.

Основная цель самостоятельной работы при изучении дисциплины – закрепить теоретические знания, полученные в ход лекционных занятий, а также сформировать практические навыки подготовки в области естествознания.

Самостоятельная работа учащихся в процессе освоения дисциплины включает:

- изучение основной и дополнительной литературы по предмету;
- изучение (конспектирование) вопросов, вызывающих затруднения при их изучении;
- работу с электронными учебными ресурсами;
- изучение материалов периодической печати, интернет ресурсов;
- подготовку к тестированию;
- подготовку к практическим и лабораторным занятиям,
- выполнение домашних заданий.

Наименование раздела, темы	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
Раздел 1. Становление конфликтологии	
Тема 1.1. Формирование конфликтологических идей	1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для СПО / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. . — М., 2015. — 144 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/52D9DB2D-3FD1-444A-81A2-D4F1EB25E116. 2. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для СПО / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — М., 2015. — 290 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/B8174FF9-5602-4AC4-A708-1042242974BB. 3. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для СПО / М. М. Кашапов. М., 2014. — 118 с. — (Серия : Профессиональное образование).— Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/FB0B4EEB-1A5C-4331-BD65-53B2C529B963.
Тема 1.2. Развитие отечественной конфликтологии	1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для СПО / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. . — М., 2015. — 144 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/52D9DB2D-3FD1-444A-81A2-D4F1EB25E116. 2. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для СПО / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — М., 2015. — 290 с. —

	(Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/B8174FF9-5602-4AC4-A708-1042242974BB. 3. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для СПО / М. М. Кашапов. М., 2014. — 118 с. — (Серия : Профессиональное образование).— Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/FB0B4EEB-1A5C-4331-BD65-53B2C529B963
Раздел 2. Предмет конфликтологии и методы исследования	
Тема 2.1. Понятийный аппарат конфликтологии. Его предмет и объект	1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для СПО / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. . — М., 2015. — 144 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/52D9DB2D-3FD1-444A-81A2-D4F1EB25E116. 2. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для СПО / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — М., 2015. — 290 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/B8174FF9-5602-4AC4-A708-1042242974BB. 3. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для СПО / М. М. Кашапов. М., 2014. — 118 с. — (Серия : Профессиональное образование).— Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/FB0B4EEB-1A5C-4331-BD65-53B2C529B963.
Тема 2.2. Типология и функции конфликтов	1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для СПО / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. . — М., 2015. — 144 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/52D9DB2D-3FD1-444A-81A2-D4F1EB25E116. 2. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для СПО / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — М., 2015. — 290 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/B8174FF9-5602-4AC4-A708-1042242974BB. 3. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для СПО / М. М. Кашапов. М., 2014. — 118 с. — (Серия : Профессиональное образование).— Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/FB0B4EEB-1A5C-4331-BD65-53B2C529B963
Тема 2.3. Причинная обусловленность конфликтов между работниками предприятий общественного питания и потребителями	1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для СПО / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. . — М., 2015. — 144 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/52D9DB2D-3FD1-444A-81A2-D4F1EB25E116. 2. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для СПО / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — М., 2015. — 290 с. —

	(Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/B8174FF9-5602-4AC4-A708-1042242974BB. 3. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для СПО / М. М. Кашапов. М., 2014. — 118 с. — (Серия : Профессиональное образование).— Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/FB0B4EEB-1A5C-4331-BD65-53B2C529B963
Тема 2.4.Причинная обусловленность конфликтов в коллективе	1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для СПО / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. . — М., 2015. — 144 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/52D9DB2D-3FD1-444A-81A2-D4F1EB25E116. 2. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для СПО / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — М., 2015. — 290 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/B8174FF9-5602-4AC4-A708-1042242974BB. 3. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для СПО / М. М. Кашапов. М., 2014. — 118 с. — (Серия : Профессиональное образование).— Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/FB0B4EEB-1A5C-4331-BD65-53B2C529B963.
Раздел 3. Теории управления конфликтами	
Тема 3.1. Особенности управления конфликтами на предприятиях общественного питания	1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для СПО / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. . — М., 2015. — 144 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/52D9DB2D-3FD1-444A-81A2-D4F1EB25E116. 2. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для СПО / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — М., 2015. — 290 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/B8174FF9-5602-4AC4-A708-1042242974BB. 3. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для СПО / М. М. Кашапов. М., 2014. — 118 с. — (Серия : Профессиональное образование).— Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/FB0B4EEB-1A5C-4331-BD65-53B2C529B963.
Тема 3.2. Преодоление конфликтов.	1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для СПО / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. . — М., 2015. — 144 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/52D9DB2D-3FD1-444A-81A2-D4F1EB25E116. 2. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для СПО / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — М., 2015. — 290 с. —

	(Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/B8174FF9-5602-4AC4-A708-1042242974BB. 3. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для СПО / М. М. Кашапов. М., 2014. — 118 с. — (Серия : Профессиональное образование).— Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/FB0B4EEB-1A5C-4331-BD65-53B2C529B963.
Тема 3.3. Классификация методов профилактики и предупреждения конфликтов	1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для СПО / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. . — М., 2015. — 144 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/52D9DB2D-3FD1-444A-81A2-D4F1EB25E116. 2. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для СПО / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — М., 2015. — 290 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/B8174FF9-5602-4AC4-A708-1042242974BB. 3. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для СПО / М. М. Кашапов. М., 2014. — 118 с. — (Серия : Профессиональное образование).— Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/FB0B4EEB-1A5C-4331-BD65-53B2C529B963.

3 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для изучения естествознания предусматривается использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения аудиторных и внеаудиторных занятий с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

В процессе обучения применяются образовательные технологии личностно-деятельностного, развивающего и проблемного обучения. Обязателен лабораторный практикум по разделам дисциплины.

В учебном процессе наряду с традиционными образовательными технологиями используются компьютерное тестирование, тематические презентации, интерактивные технологии.

3.1.Образовательные технологии при проведении лекций

№	Тема	Виды применяемых образовательных технологий	Кол. час
1.	Раздел 1. Становление конфликтологии		4
2.	Тема 1.1. Формирование конфликтологических идей	проблемное изложение	2
3.	Тема 1.2. Развитие отечественной конфликтологии	проблемное изложение	2
4.	Раздел 2. Предмет конфликтологии и методы исследования		8
5.	Тема 2.1. Понятийный аппарат конфликтологии. Его предмет и объект	проблемное изложение, лекция - дискуссия	2
6.	Тема 2.2. Типология и функции конфликтов	проблемное изложение, лекция - дискуссия	2
7.	Тема 2.3. Причинная обусловленность конфликтов между работниками предприятий общественного питания и потребителями	лекция-дискуссия	2
8.	Тема 2.4.Причинная обусловленность конфликтов в коллективе	лекция-дискуссия	2
9.	Раздел 3. Теории управления конфликтами		8
10.	Тема 3.1. Особенности управления конфликтами на предприятиях общественного питания	проблемное изложение, лекция -дискуссия	2
11.	Тема 3.2. Преодоление конфликтов.	проблемное изложение	2
12.	Тема 3.3. Классификация методов профилактики	лекция-дискуссия	4

	и предупреждения конфликтов		
	Итого по курсу		20
	в том числе интерактивное обучение*		20

3.2.Образовательные технологии при проведении практических занятий (лабораторных работ)

№	Тема занятия	Виды применяемых образовательных технологий	Кол. час
1.	Раздел 1. Становление конфликтологии		4
2.	Тема 1.1. Формирование конфликтологических идей	Дискуссия по теоретическим вопросам. Решение задач индивидуально	2
3.	Тема 1.2. Развитие отечественной конфликтологии	Дискуссия по теоретическим вопросам. Решение задач индивидуально	2
4.	Раздел 2. Предмет конфликтологии и методы исследования		12
5.	Тема 2.1. Понятийный аппарат конфликтологии. Его предмет и объект	Диспут по теоретическим вопросам Решение задач индивидуально с групповым обсуждением итогов	2
6.	Тема 2.2. Типология и функции конфликтов	Диспут по теоретическим вопросам Решение задач индивидуально с групповым обсуждением итогов	2
7.	Тема 2.3. Причинная обусловленность конфликтов между работниками предприятий общественного питания и потребителями	Диспут по теоретическим вопросам Решение задач индивидуально с групповым обсуждением итогов	4
8.	Тема 2.4.Причинная обусловленность конфликтов в коллективе	Дискуссия по теоретическим вопросам. Решение задач индивидуально	4
9.	Раздел 3. Теории управления конфликтами		6
10.	Тема 3.1. Особенности управления конфликтами на предприятиях	Диспут по теоретическим	2

	общественного питания	вопросам Решение задач индивидуально с групповым обсуждением итогов	
11.	Тема 3.2. Преодоление конфликтов.	Диспут по теоретическим вопросам Решение задач индивидуально с групповым обсуждением итогов	2
12.	Тема 3.3. Классификация методов профилактики и предупреждения конфликтов	Диспут по теоретическим вопросам Решение задач индивидуально с групповым обсуждением итогов	2
	Итого по курсу		22
	в том числе интерактивное обучение*		22

4.Условия реализации профессионального цикла

4.1 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса

Реализация учебной дисциплины предполагает наличие учебных кабинетов: аудиторий. Оборудование и технические средства учебного кабинета:

специализированная мебель и системы хранения (доска классная, стол и стул учителя, столы и стулья ученические, шкафы для хранения учебных пособий, системы хранения таблиц и плакатов);

технические средства обучения (рабочее место учителя: компьютер учителя, видеопроектор, экран, лицензионное ПО);

демонстрационные учебно-наглядные пособия (комплект стендов).

4.2 Информационное обеспечение обучения

- Операционная система Microsoft Windows 10 (контракт №102-АЭФ/2015 от 05.08.2015, корпоративная лицензия);

- Пакет программ Microsoft Office Professional Plus (контракт №102-АЭФ/2015 от 05.08.2015, корпоративная лицензия);

- Антивирусное программное обеспечение: ESET NOD32 Smart Security Business Edition renewal for 1790 user (контракт № 103-АЭФ/2015 от 29.07.2015);

- 7-zip GNU Lesser General Public License (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);

- Интернет браузер Google Chrome (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);

- K-Lite Codec Pack — универсальный набор кодеков (кодировщиков-декодировщиков) и утилит для просмотра и обработки аудио- и видеофайлов (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);

- WinDjView – программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- Foxit Reader — прикладное программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно).

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Основная литература:

1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для СПО / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. . — М., 2015. — 144 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/52D9DB2D-3FD1-444A-81A2-D4F1EB25E116.
2. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для СПО / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — М., 2015. — 290 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/B8174FF9-5602-4AC4-A708-1042242974BB.
3. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для СПО / М. М. Кашапов. М., 2014. — 118 с. — (Серия : Профессиональное образование).— Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/FB0B4EEB-1A5C-4331-BD65-53B2C529B963

5.2.Дополнительная итература:

1. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — М., 2014. — 236 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс).— Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/6AE8F545-53B2-40E8-A2CB-24123F391FC0.
2. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик.— М., 2014. — 258 с. — (Серия : Профессиональное образование).— Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/CD7B82DC-01C3-4470-A822-B058377C763F.

5.3 Периодические издания

1. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников" (www.grebennikon.ru);
2. Базы данных компании «Ист Вью» (<http://dlib.eastview.com>).
3. Журнал «Конфликтология»
4. Журнал «Психология и соционика межличностных отношений»
5. Вестник МГУ.Серия: Психология

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Министерство образования и науки Российской Федерации (<http://минобрнауки.рф/>);

2. Федеральный портал "Российское образование" (<http://www.edu.ru/>);
3. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" (<http://window.edu.ru/>);
4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (<http://school-collection.edu.ru/>);
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
6. Образовательный портал "Учеба" (<http://www.ucheba.com/>);
7. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" (<https://pushkininstitute.ru/>);
8. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru/>);
9. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.пф/>);
10. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>).
11. Справочно-информационный портал "Русский язык" (<http://gramota.ru/>);
12. Служба тематических толковых словарей (<http://www.glossary.ru/>);
13. Словари и энциклопедии (<http://dic.academic.ru/>);
14. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети)

6.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для закрепления теоретических знаний и приобретения необходимых практических навыков профессиональным циклом предусмотрены практические занятия, которые проводятся после изучения соответствующей темы и закрепляются самостоятельной внеаудиторной работой студентов по рекомендуемым преподавателем источникам.

Для развития навыков самостоятельной работы предусмотрена организация самостоятельной работы студентов на занятиях при освоении нового материала посредством работы с законодательными документами, иными нормативно-правовыми актами и учебниками.

При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы обучающимся оказываются консультации.

Основными формами самостоятельной работы студентов являются:

1. Конспектирование научной литературы.
2. Подготовка докладов по отдельным темам программы.
3. Анализ специальной литературы (кодекс судьи , служебные инструкции).
4. Обзор новейших научных работ (монографий, статей).

Самостоятельная работа студентов организуется с учетом времени изучения той или иной темы по учебному плану. Основной формой контроля самостоятельной работы студентов являются практические/семинарские занятия.

Изучение учебной дисциплины «Правовое обеспечение профессиональной деятельности» завершается сдачей зачета. Зачет является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только скрепляют полученные знания, но и получают новые.

Подготовка к зачету включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билетах.

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем либо указана в учебно-методическом комплексе. Для полноты учебной информации, и ее сравнения, лучше использовать не менее двух учебников. Обучающийся вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии научной аргументации. Основной упор делает не на теоретическую составляющую материала, а на практическую часть исследуемой отрасли права, раскрываемую в ходе практических занятий преподавателем.

Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его

детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к зачету обучающимся необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Зачет проводится устно по перечню вопросов, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать обучающемуся дополнительные и уточняющие вопросы по дисциплине для выявления полноты усвоенных знаний. На подготовку к ответу по вопросам билета дается 20 минут с момента получения им вопроса.

Результаты зачета объявляются после окончания ответа в день сдачи.

Важным условием выставленной оценки является правильная речь с использованием профессиональной лексики.

Зачет является формой итоговой оценки качества освоения образовательной программы по дисциплине. Вопросы, выносимые на зачет, доводятся до сведения обучающихся за месяц до сдачи зачета.

Преподаватель принимает зачет только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат зачета объявляется непосредственно после его сдачи, затем выставляется в зачетную ведомость и зачетную книжку. Если в процессе зачета обучающийся использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки, технические средства), то преподаватель имеет право изъять дополнительные материалы на время проведения зачета и вернуть их обучающемуся после окончания зачета.

При выставлении оценки преподаватель учитывает знание фактического материала по программе, степень активности обучающегося на практических занятиях, логику, структуру, стиль ответа культуру речи, манеру общения, готовность к дискуссии, аргументированность ответа, уровень самостоятельного мышления, использование научных точек зрения и методов в ответе.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ОТВЕТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ НА ЗАЧЕТЕ:

— оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с нормативными актами, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов, допускаются незначительные ошибки;

— оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с нормативным материалом.

7.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

7.1 Паспорт фонда оценочных средств

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины «Конфликтология» осуществляется преподавателем в процессе освоения материала: опросы в устной и письменной форме, проверка конспектов, выполненных заданий, тестирование, самостоятельная работа студентов. В качестве форм и методов текущего контроля использованы домашние контрольные работы, практические занятия, тестирование, написание рефератов и др.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:	
знать: - цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива; - психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением; - требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.	УО, ПРВ
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:	
уметь: - организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания; - принимать рациональные управленческие решения; - применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности; - регулировать конфликтные ситуации в организации; - управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.	УО, ПРВ
Примечание: УО – устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос; ПКР – контрольная работа (аудиторные или домашние, индивидуальные, парные или групповые контрольные, самостоятельные работы и т.д.); ПРВ – проверка конспектов, выполненных заданий, рефератов, тестирование и т.д.	

7.2. Критерии оценки знаний

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у студентов не только сформированность профессиональных

компетенций, но и развитие общих компетенций, обеспечивающих их умения

Результаты обучения (формируемые компетенции)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Общекультурные компетенции (ОК):		
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интереса к будущей профессии.	УО, ПКР, ПРВ
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов; - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Демонстрация умений использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и работниками сферы профессиональной деятельности в ходе обучения.	
ОК 7. Брать на себя ответственность работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Демонстрация личностных характеристик	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимися повышения личностного и квалификационного уровня.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	
ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.	-обоснование выбора и применения и соблюдения действующего законодательства и обязательных требований нормативных правовых документов в рамках профессиональных задач в области требования стандартов и иных нормативных документов	
Профессиональные компетенции (ПК):		
ПК 1.2. Организовывать выполнение заказов потребителей	- оптимальный выбор методов организации выполнения заказов потребителей	УО, ПКР, ПРВ

ПК 1.4. Участвовать в оценке эффективности деятельности организации общественного питания.	- правильность поэтапного планирования оценки эффективности деятельности организации; - полнота информации о деятельности организации общественного питания; - знание технологии разработки оценки эффективности; - правильность оформления документации	
ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.	- правильность поэтапного управления работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей; - точность и качество предоставляемой информации; - полнота учета всех факторов, влияющих на управление работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей	
ПК 3.1. Выявлять потребности потребителей продукции и услуг организации общественного питания.	- правильность поэтапного выявления потребностей потребителей; - точность и качество предоставляемой информации о продукции и услуг организации общественного питания; - полнота учета всех факторов, влияющих на потребности потребителей	
ПК 4.1. Контролировать соблюдение требований нормативных документов и правильность проведения	- оптимальный расчет измерений при отпуске продукции и оказании услуг;	

измерений при отпуске продукции и оказании услуг.	- правильность поэтапного контроля соблюдения требований нормативных документов; - полнота учета всех факторов, влияющих на проведения измерений при отпуске продукции и оказании услуг	
ПК 4.3. Проводить контроль качества услуг общественного питания.	- оптимальный выбор методов проведения контроля качества услуг в общественном питании	
Примечание: УО – устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос; ПКР – контрольная работа (аудиторные или домашние, индивидуальные, парные или групповые контрольные, самостоятельные работы и т.д.); ПРВ – проверка конспектов, рефератов, выполненных заданий, тестирование и т.д.		

7.3. Оценочные средства для проведения для текущей аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Устный опрос	Средство проверки знаний, полученных на лекционных и семинарских занятиях по определенному разделу или теме.	Комплект контрольных вопросов, для проведения опроса
2	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы реферативных работ
3	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения	Комплект разноуровневых задач и заданий в практическим занятиям

		синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; б) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	
4	Задания для самостоятельной работы	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по дисциплине в целом.	Комплект заданий

7.4 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

7.4.1 Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации

1. Предмет конфликтологии.
2. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
3. Задачи конфликтологии в различных сферах человеческого взаимодействия.
4. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
5. Этапы развития конфликтологии.
6. Конфликтный функционализм Г. Зиммеля.
7. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
8. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
9. Диалектическая теория конфликта К. Маркса.
10. Функциональная концепция конфликта Т. Парсонса.
11. Особенности изучения конфликта в теории Л. Козера.
12. Концепция конфликта Р. Дарендорфа.
13. Общая теория конфликта Р. Боулдинга.
14. Конфликт как форма воспроизводства общества А. Турена.
15. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
16. Структура социального конфликта.
17. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
18. Динамическая модель конфликта.
19. Функции социальных конфликтов.
20. Проблема типологии конфликтов.
21. Диагностика конфликтов.
22. Причины и источники конфликтов на рабочем месте.
23. Виды конфликтов в организации.
24. Основные способы разрешения конфликтов между сотрудником и клиентом.
26. Понятие межличностных конфликтов, их причины.

27. Особенности межличностных конфликтов, их динамика.
28. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
29. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов в организации.
30. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания.
31. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение, регулирование.
36. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
37. Проблема конфликта в организации.
38. Роль и задачи руководителя в регулировании конфликтных ситуаций..
39. Источники и причины конфликтов в сфере общественного питания
40. Охарактеризуйте основные субъекты конфликтного взаимодействия в сфере общественного питания.

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы.

7.4.2 Примерные задачи для проведения промежуточной аттестации.

Не предусмотрены

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Дополнительное обеспечение дисциплины не предусмотрено.

9. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Порядок обучения инвалидов и студентов с ограниченными возможностями определен Положением КубГУ «Об обучении студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья».

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены образовательные технологии, учитывающие особенности и состояние здоровья таких лиц.

РЕЦЕНЗИЯ

по учебной дисциплине

ОП.10 Конфликтология

43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании

В рабочей программе отражены:

1. Цели освоения дисциплины в соответствии с программой учебной дисциплины ОП.10 Конфликтология специальности среднего профессионального образования 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании. Кроме того, цели и задачи изучения модуля соотнесены с необходимостью формирования общекультурных и профессиональных компетенций.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины ОП.10 Конфликтология по ФГОС среднего профессионального образования по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании.

3. Структура и содержание дисциплины:

- объём учебного модуля и виды учебной работы по часам, указана форма контроля по учебному плану;

- содержание разделов дисциплины, тематический план, занятия лекционного типа, практические занятия, самостоятельная работа;

- форма текущего контроля и промежуточная аттестация. Итоговый контроль установлен в форме квалификационного экзамена.

4. Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы.

5. Оценочные средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения учебной дисциплины ОП.10 Конфликтология указаны темы рефератов, вопросы и задания для проведения текущего контроля.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины; перечень основной, дополнительной литературы, программного обеспечения, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационно-справочные системы («Консультант плюс», СПС «Гарант»).

7. Методические указания и материалы по видам занятий.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины, которое способствует проведению всех видов учебной работы.

РЕЦЕНЗЕНТ:

ООО «ВЕСНА»

Директор ресторана «ЧО-ЧО»



К.В. Мусаев

Рецензия
на рабочую программу учебной дисциплины
ОП.10 Конфликтология
для специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании

Рабочая программа ОП.10 Конфликтология разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании.

В программе сформулированы цели и задачи освоения дисциплины, направленные на овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями.

Данное количество часов, выделенное на освоение учебной дисциплины ОП.10 Конфликтология, позволит:

- сформировать у обучающихся необходимые профессиональные и общие компетенции;
- получить необходимые знания и умения, которые можно применять в дальнейшем на практике.

Тематический план имеет оптимальное распределение часов по разделам и темам по очной форме обучения, в соответствии с учебным планом.

Каждый раздел программы отражает тематику и вопросы, позволяющие, в полном объеме, изучить необходимый теоретический материал. Проведение практических занятий, предусмотренных рабочей программой, позволяют закрепить теоретические знания, приобретенные при изучении данной дисциплины.

Содержание рабочей программы учебной дисциплины соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании.

Изучение данной дисциплины способствует эффективной и качественной подготовке молодых специалистов в области организации общественного питания.

Разработанная программа учебной дисциплины рекомендуется для использования в учебном процессе при подготовке обучающихся по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании

Рецензент:

<i>Доцент кафедры психологии личности и общей психологии ФГБОУ ВО «КубГУ»</i>		<i>Ю.Б. Шлыкова</i>
---	--	---------------------