

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
Институт географии геологии туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе, качеству  
образования – первый проректор  
Хагуров Г.А.  
подпись  
«27» апреля 2018 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.Б.18 КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль: санаторно-курортная деятельность

Программа подготовки: академическая

Форма обучения: очная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2018

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», (уровень бакалавриата (академическая программа) от 20 октября 2015 г.

Программу составил:

Д.В. Жаворонков, канд. соц. наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента

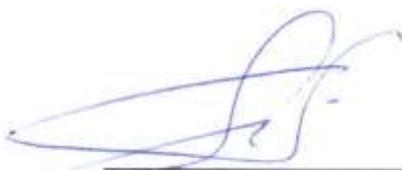


---

подпись

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «23» апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) М.Ю. Беликов

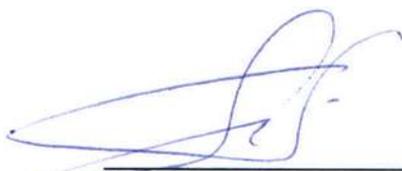


---

подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «23» апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) М.Ю. Беликов



---

подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии геологии туризма и сервиса, протокол № 04-18 от «25» апреля 2018 г.,

Председатель УМК Института А.В. Погорелов



---

подпись

Рецензенты:

1. Кочергин А.А. – заместитель руководителя программной дирекции ГУП КК «ТРК НТК», г. Краснодар.
2. Студеникина Е. С., канд. соц. наук, доцент кафедры социологии Кубанского государственного университета

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Цели и задачи изучения дисциплины.....	4
1.1	Цель освоения дисциплины.....	4
1.2	Задачи дисциплины.....	4
1.3	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
1.4	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2	Структура и содержание дисциплины.....	6
2.1	Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.....	6
2.2	Структура дисциплины.....	6
2.3	Содержание разделов дисциплины.....	7
2.3.1	Занятия лекционного типа.....	7
2.3.2	Занятия семинарского типа.....	8
2.3.3	Лабораторные занятия.....	8
2.3.4	Примерная тематика курсовых работ.....	8
2.4	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	9
3	Образовательные технологии.....	10
4	Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	11
4.1	Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.....	11
4.2	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....	13
5	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения.....	16
5.1	Основная литература.....	16
5.2	Дополнительная литература.....	17
5.3	Периодические издания.....	17
6	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	17
7	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	17
8	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.....	18
8.1	Перечень необходимого программного обеспечения.....	18
8.2	Перечень необходимых информационных справочных систем.....	18
9	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	18

## 1. Цели и задачи изучения дисциплины

**1.1 Цель дисциплины** – получение студентами теоретических знаний по конфликтологии и приобретение практических навыков разрешения конфликтов.

### 1.2 Задачи дисциплины:

- освоение студентами знаний по конфликтологии;
- освоение студентами навыков поведения в конфликте;
- освоение студентами навыков разрешения конфликта.

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конфликтология» относится к дисциплинам базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело». Преподавание дисциплины опирается на знания, полученные на предыдущих уровнях образования. В полной мере используется мировоззренческая и методологическая подготовка студентов по направлению «Гостиничное дело». Предполагаются устойчивые знания по дисциплинам гуманитарного и социально-экономического характера: «Сервисная деятельность», «Философия», «Психология».

### 1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурной компетенции ОК-6.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Конфликтология»

№ п.п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОК-6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	теоретические основы и закономерности возникновения, предупреждения и регулирования различных конфликтов	- анализировать источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в различных сферах; - самостоятельно применять конструктивные способы разрешения конфликтов различных видов.	навыками самостоятельного освоения новых знаний, методами предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в профессиональной деятельности.

## 2 Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач. ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр
			4
<b>Контактная работа, в том числе</b>		<b>36,2</b>	<b>36,2</b>
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>		<b>32</b>	<b>32</b>
Занятия лекционного типа		16	16
Занятия семинарского типа (практические занятия)		16	16
<b>Иная контактная работа:</b>		<b>0,2</b>	<b>0,2</b>
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4	4
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2
<b>Самостоятельная работа, том числе:</b>		<b>36</b>	<b>36</b>
Реферативная работа		16	16
Подготовка к текущему контролю		20	20
<b>Контроль:</b>			
Подготовка к зачету		-	-
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>час.</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>36,2</b>	<b>36,2</b>
	<b>зач. ед</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

### 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоят. работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1	Конфликтология: предмет и задачи	8	2	2	4
2	Социальный конфликт.	8	2	2	4
3	Структура конфликта	8	2	2	4
4	Виды конфликтов	8	2	2	4
5	Внутриличностные конфликты	8	2	2	4
6	Межличностные конфликты	10	2	2	6
7	Конфликты в организации	8	2	2	4
8	Технологии управления конфликтами	10	2	2	6
<i>Итого по дисциплине:</i>			<b>16</b>	<b>16</b>	<b>36</b>

## 2.3 Содержание разделов дисциплины:

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Конфликтология: предмет и задачи	Конфликтология: предмет и задачи, история возникновения. Основные этапы развития конфликтологических идей.	У
2	Социальный конфликт.	Социальный конфликт: сущность, основные виды и причины возникновения	У
3	Структура конфликта	Структура конфликта, функции, модели поведения личности в конфликте.	У
4	Виды конфликтов	Виды конфликтов: по уровням, по количеству сторон и участников, по типам, по характеру, по продолжительности	Л
5	Внутриличностные конфликты	Внутриличностные конфликты: понятие, формы проявления и способы разрешения	У
6	Межличностные конфликты	Межличностные конфликты: особенности, классификация и меры предупреждения. Приемы взаимодействия с «трудными людьми».	Л
7	Конфликты в организации	Конфликты в организации: понятие и управление ими. Трудовой конфликт. Межгрупповой конфликт – причины возникновения и способы разрешения. Особенности конфликтов в сервисе. Конфликты с потребителями: причины и виды	У
8	Технологии управления конфликтами	Технологии управления конфликтами: прогнозирование, урегулирование и профилактика. Основные методы и приемы урегулирования конфликтов. Механизм разрешения конфликта.	У
Примечание: У -устный опрос, Л - лекция-дискуссия			

### 2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Конфликтология: предмет и задачи	Конфликтология: предмет и задачи, история возникновения. Основные этапы развития конфликтологических идей.	У, Т
2	Социальный конфликт	Социальный конфликт: сущность, основные виды и причины возникновения	С
3	Структура конфликта	Структура конфликта, функции, модели поведения личности в конфликте.	У, Т
4	Виды конфликтов	Виды конфликтов: по уровням, по количеству сторон и участников, по типам, по характеру, по продолжительности	У
5	Внутриличностные конфликты	Внутриличностные конфликты: понятие, формы проявления и способы разрешения	С
6	Межличностные конфликты	Межличностные конфликты: особенности, классификация и меры предупреждения. Приемы взаимодействия с «трудными людьми».	У, Т
7	Конфликты в организации	Конфликты в организации: понятие и управление ими. Трудовой конфликт. Межгрупповой конфликт – причины возникновения и способы разрешения. Особенности конфликтов в сервисе. Конфликты с потребителями: причины и виды	У
8	Технологии управления конфликтами	Технологии управления конфликтами: прогнозирование, урегулирование и профилактика. Основные методы и приемы урегулирования конфликтов. Механизм разрешения конфликта.	Р

Примечание: У – устный опрос; Т- тест, С – семинар-дискуссия, Р – защита рефератов

### 2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

### 2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены

## 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Конфликтология»

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№ раздела	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Конфликтология: предмет и задачи	1. Бунтовская Л. Л. Конфликтология: учебное пособие. - М.: Юрайт, 2018. - 144 с. [Электронный ресурс]. - URL: <a href="https://biblionline.ru/book/6CBED0CF-656E-4A94-8DFC-BA67F70825C">https://biblionline.ru/book/6CBED0CF-656E-4A94-8DFC-BA67F70825C</a>
2.	Социальный конфликт	2. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты : учебник / Т.Н. Кильмашкина. – М., 2015. - 287 с. [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115392">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115392</a>
3.	Структура конфликта	3. Конфликтология: учебник / под ред. В.П. Ратникова. – М., 2015. - 543 с. [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a>
4.	Виды конфликтов	4. Конфликтология сфер социальной жизни: учебное пособие / под ред. С.А. Сергеева, А.Л. Салагаева. - Казань: КНИТУ, 2014. - 468 с. - [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=428029">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=428029</a>
5.	Внутриличностные конфликты	5. Лопарев А. В. Конфликтология: учебник - М., 2018. - 290 с. - [Электронный ресурс]. - URL: <a href="https://biblionline.ru/book/A3965F22-B30E-46E8-B7AC-DB744E01CBF8">https://biblionline.ru/book/A3965F22-B30E-46E8-B7AC-DB744E01CBF8</a>
6.	Межличностные конфликты	
7.	Конфликты в организации	
8.	Технологии управления конфликтами	1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. М.: Прогресс, 2011. 2. Берн Э. Люди, которые играют в игры. М.: Прогресс, 2010. 3. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2015. 4. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. М., 2010. 5. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты. М., 2012. 6. Макиавелли Н. Государь. М.: Дело, 2013 7. Сунь-Цзы. Искусство войны. М.: Инфра-М, 2015 8. Фишер Р., Юри У., Паттон Б. Переговоры без поражения. М., 2013 9. Хорни К. Наши внутренние конфликты. М.: Наука, 2015. 10. Юри У. Преодолевая «нет» или Переговоры с трудными людьми. – М.: Наука, 2013

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

### 3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос, тест, написание реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия.

Таблица 8 – Используемые интерактивные образовательные технологии, ОФО

Семестр	Вид занятия (Л, С)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
			ОФО
4	Л	лекция-дискуссия* на тему Виды конфликтов	2
		лекция-дискуссия на тему Межличностные конфликты	2
	С	Семинар-дискуссия** по теме Социальный конфликт	2
		Семинар-дискуссия по теме Внутриличностные конфликты	2
<i>Итого:</i>			8

**\*Лекция-дискуссия** – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога.

**\*\* Семинар-дискуссия** (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении практических управленческих проблем. На семинаре- дискуссии учатся точно выражать свои мысли в выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию однокурсника. В такой работе учащийся получает возможность построения собственной деятельности, что и обуславливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

#### 4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

##### 4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.

###### Контрольные вопросы к устному опросу:

*Пример списка контрольных вопросов по теме «Социальный конфликт»:*

1. Каковы особенности социального конфликта?
2. Как произошло возникновение социальных конфликтов?
3. Чем различаются разные виды социальных конфликтов?
4. Назовите законы развития социальных конфликтов.
5. Каковы особенности межэтнических конфликтов?
6. В чем специфика межрелигиозных конфликтов?
7. Назовите примеры внутриорганизационных конфликтов

### Пример тестовых заданий

#### *Промежуточный тест по теме «Конфликтология: предмет и задачи, история развития конфликтологических идей»:*

1. Знания людей о конфликтах в древнейшее время излагались в основном:  
а) в философии и сказках; б) в мифологии и религии; в) в народном творчестве.
2. Основные положения Конфуция о конфликтах изложены в его нравственных заповедях, наиболее известной из которых является «золотое правило поведения», гласящее:  
а) никогда нельзя нарушать законы;  
б) не выступай против общественной воли;  
в) не делай другим того, чего не желаешь себе.
3. В древней Греции изучением конфликтов занимался философ:  
а) Гуго Гроций; б) Платон; в) Френсис Бэкон.
4. Работу «О граде божьем», в которой анализировалась война как высшая и ожесточенная форма проявления конфликта, написал древнегреческий философ:  
а) Эразм Роттердамский; б) Адам Смит; в) Августин Блаженный.
5. Одним из первых в средние века предпринял попытку системного анализа социальных конфликтов флорентийский теоретик и государственный деятель:  
а) Николо Макиавелли; б) Платон; в) Эразм Роттердамский.
6. Возможность войны между суверенными государствами в средние века допускал:  
а) Аристотель; б) Гуго Гроций; в) Демокрит.
7. Впервые совокупность причин социальных конфликтов внутри отдельно взятой страны проанализировал в средние века английский философ:  
а) Фрэнсис Бэкон; б) Адам Смит; в) Эразм Роттердамский.
8. Трактат «Левиафан», в котором раскрывалась роль государства в урегулировании конфликтов в обществе, в 1651 г. написал английский мыслитель:  
а) Гуго Гроций; б) Адам Смит; в) Томас Гоббс.
9. Родоначальником либерализма, который четко разграничил понятия «личность», «общество», «государство», являлся английский философ:  
а) Джон Локк; б) Демокрит; в) Адам Смит.
10. Тезис о том, что в основе конфликта лежит деление общества на классы (капиталисты, землевладельцы и рабочие) и экономическое соперничество, обосновал ученый Нового времени:  
а) Джон Локк; б) Адам Смит; в) Жан Жак Руссо.
11. Идею об «общественном договоре», который будет препятствовать конфликтам между людьми, впервые высказал в Новое время:  
а) Демокрит; б) Адам Смит; в) Жан Жак Руссо.
12. В работе «О войне» раскрыл природу международного военного конфликта и предложил формулу «Война есть продолжение политики другими средствами» немецкий философ:  
а) Карл Маркс; б) Фридрих Энгельс; в) Карл Клаузевиц.

13. Положение, что развитие природы осуществляется в условиях борьбы за выживание и это составляет механизм отбора наиболее приспособленных видов, было обосновано биологом:  
а) Адам Смит; б) Джон Локк; в) Чарльз Дарвин.

14. Определение конфликта следует трактовать следующим образом:

- а) это непонимание между людьми;
- б) это резкое обострение противоречия и столкновение двух или более субъектов в процессе решения проблемы, имеющей деловую или личную значимость для каждой из сторон;
- в) это процесс борьбы, переходящий в гармонизацию отношений.

15. Любые типы конфликтов всегда сопровождается:

- а) внутриличностный конфликт; б) экономический конфликт; в) политический конфликт.

### **Перечень тем для проведения семинара-дискуссии.**

Раздел: Межличностные конфликты

- 1. Межличностные конфликты: определение и особенности.
- 2. Классификация межличностных конфликтов.
- 3. Меры предупреждения межличностных конфликтов.
- 4. Приемы взаимодействия с «трудными людьми».

### **Перечень тем для проведения лекции-дискуссии.**

Раздел: Виды конфликтов

- 1. Виды конфликтов: по уровням,
- 2. Виды конфликтов: по количеству сторон и участников,
- 3. Виды конфликтов: по типам,
- 4. Виды конфликтов: по характеру,
- 5. Виды конфликтов: по продолжительности

## **4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

### **Вопросы для подготовки к зачету**

- 1. Сущность конфликта и его проявление в природе и обществе.
- 2. Основные этапы формирования конфликтологии и их краткая характеристика.
- 3. Структура конфликта
- 4. Функции конфликта.
- 5. Классификация конфликтов
- 6. Внутриличностные конфликты: понятие, виды и способы разрешения
- 7. Социальный конфликт: сущность и основные разновидности.
- 8. Политические конфликты и их особенности.
- 9. Международные и межэтнические конфликты.
- 10. Конфликты в организации: виды и причины возникновения.
- 11. Межличностный конфликт. Приемы взаимодействия с «трудными людьми».
- 12. Психологические аспекты конфликта
- 13. Конфликтологические типы личности.
- 14. Трудовой конфликт.
- 15. Межгрупповой конфликт – причины возникновения и способы разрешения
- 16. Особенности конфликтов в сфере сервиса.
- 17. Конфликты с потребителями – причины и виды.
- 18. Медиаторство как способ урегулирования конфликтов
- 19. Технологии предупреждения конфликтов.
- 20. Основные методы и приемы урегулирования конфликтов.
- 21. Механизм разрешения конфликта.

22. Переговорный процесс как основной метод разрешения конфликтных ситуаций.
23. Роль права в урегулировании конфликтов.
24. Психотехнические приемы разрешения конфликтов
25. Основные направления профилактики конфликтов в организации.

### ***Методические рекомендации для подготовки к зачету.***

Для эффективной подготовки к зачету процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях и семинарах, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами. В качестве основных элементов учебного процесса выступают проблемно-ориентированные лекции с объяснением и иллюстрированием ключевых понятий и в области транспорта. Также на семинарах будут обсуждаться результаты отдельных рефератов. Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к зачету требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в сети Интернет. В разделе «Список рекомендуемой литературы» приведен список учебников, периодических изданий, нормативных документов и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

#### *Критерии оценки ответа студента на зачете.*

Зачет является формой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета студенту выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Зачет проводится в форме устного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Студенту задается 1 вопрос из заранее установленного списка. На подготовку дается 20 минут. Экзаменатор может проставить зачет без опроса тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает зачет только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат зачета объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе зачета студент использовал недопустимые дополнительные материалы, то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить «не зачтено».

При выставлении оценки учитывается знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа; аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка **«зачтено»** ставится студентам, ответ которых свидетельствует о глубоком знании материала по программе курса, знании концептуально-понятийного аппарата курса, литературы по курсу, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка **«не зачтено»** ставится студентам, имеющим существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившим принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшим ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

## **5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **5.1 Основная литература:**

1. Бунтовская Л. Л. Конфликтология: учебное пособие / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. - М.: Юрайт, 2018. - 144 с. [Электронный ресурс]. - URL: <https://biblio-online.ru/book/6CBED0CF-656E-4A94-8DFC-BA67F70825C>
2. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты : учебник / Т.Н. Кильмашкина. – М.: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>
3. Конфликтология: учебник / под ред. В.П. Ратникова. – М.: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>
4. Конфликтология сфер социальной жизни: учебное пособие / под ред. С.А. Сергеева, А.Л. Салагаева. - Казань: КНИТУ, 2014. - 468 с. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428029>
5. Лопарев А. В. Конфликтология: учебник / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. - М.: Юрайт, 2018. — 290 с. [Электронный ресурс]. - URL: <https://biblio-online.ru/book/A3965F22-B30E-46E8-B7AC-DB744E01CBF8>

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

### **5.2 Дополнительная литература;**

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. М.: Прогресс, 2011.
2. Берн Э. Люди, которые играют в игры. М.: Прогресс, 2010.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2015.
4. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. М., 2010.
5. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты. М., 2012.
6. Макиавелли Н. Государь. М.: Дело, 2013
7. Сунь-Цзы. Искусство войны. М.: Инфра-М, 2015
8. Фишер Р., Юри У., Паттон Б. Переговоры без поражения. М., 2013
9. Хорни К. Наши внутренние конфликты. М.: Наука, 2015.
10. Юри У. Преодолевая «нет» или Переговоры с трудными людьми. – М.: Наука, 2013

### **5.3 Периодические издания**

Журналы:

Общественные науки и современность

Социально-гуманитарные знания

**6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:**

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – <http://window.edu.ru>;
2. Российская Государственная Библиотека – <http://rsl.ru>
3. Российское образование. Федеральный портал. – <http://www.edu.ru>;
4. Университетская библиотека Online. – <http://www.biblioclub.ru>.
5. Федеральный образовательный портал – Экономика, социология, менеджмент – <http://ecsocman.edu.ru/>.

**7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

**Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:**

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Конспектирование первоисточников;
3. Работа с конспектами лекций;
4. Самостоятельное изучение материала;
5. Изучение специальной литературы;
6. Написание реферативных работ по заданным темам;
7. Подготовка к зачету.

**Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины**

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
	2	3	4
1.	Конфликтология: предмет и задачи	Конфликтология: предмет и задачи, история возникновения. Основные этапы развития конфликтологических идей.	У, Т
2.	Социальный конфликт	Социальный конфликт: сущность, основные виды и причины возникновения	С
3.	Структура конфликта	Структура конфликта, функции, модели поведения личности в конфликте.	У, Т
4.	Виды конфликтов	Виды конфликтов: по уровням, по количеству сторон и участников, по типам, по характеру, по продолжительности	У
5.	Внутриличностные конфликты	Внутриличностные конфликты: понятие, формы проявления и способы разрешения	С
6.	Межличностные конфликты	Межличностные конфликты: особенности, классификация и меры предупреждения. Приемы взаимодействия с «трудными людьми».	У, Т
7.	Конфликты в организации	Конфликты в организации: понятие и управление ими. Трудовой конфликт. Межгрупповой конфликт – причины возникновения и способы разрешения. Особенности конфликтов в сервисе. Конфликты с потребителями: причины и виды	У
8.	Технологии управления конфликтами	Технологии управления конфликтами: прогнозирование, урегулирование и профилактика. Основные методы и приемы урегулирования конфликтов. Механизм разрешения конфликта.	Р

Примечание: У – устный опрос, Т- тест, С – семинар-дискуссия, Р – защита рефератов

## **Методические указания и материалы по видам занятий**

### ***Методические рекомендации по проведению устного опроса.***

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. После изучения каждого раздела студенты для закрепления пройденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, 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; неумение работать с материалом.

### **Методические рекомендации по выполнению теста**

Тесты по первому и второму разделам (31 вопрос, тесты закрытые с альтернативными вопросами, вопросами на сопоставление, вопросами «меню»); тесты предлагаются на бумажных носителях. Оценка по баллам: 100–80% – 2 балла, 79–60% – 1 балл, менее 60% – 0 баллов. Аттестация по тестовым заданиям по предмету по трехбалльной системе: 2 – студент посещает занятия и активно работает на семинарах, 1 – студент пропускает и неактивно работает на семинарах, 0 – студент не посещает, либо не работает совсем.

### **Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии.**

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

*Критерии оценки качества семинара-дискуссии:*

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.
2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.
3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем,

поведение самого педагога.

4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей ни интереса.

5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

### **Методические рекомендации по проведению лекции-дискуссии.**

Лекция-дискуссия – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе.

Особая роль в лекции-дискуссии отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовать студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулировать активное участие студентов в лекции-дискуссии, поощрять высказывание студентами собственного мнения по обсуждаемым вопросам; подобрать основную и дополнительную литературу по теме лекции для дополнительной подготовки студентов; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки качества лекции-дискуссии:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.

2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.

3. Организация лекции – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.

4. Стиль проведения лекции – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.

5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на лекции – регулярно, редко, не ведут.

## **8 Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

### **8.1 Перечень необходимого программного обеспечения**

Для освоения учебной дисциплины «Конфликтология» в процессе обучения будут использоваться следующие ПО современных информационно-коммуникационных

технологий: Microsoft Office Word 2010; Microsoft Office Exel 2010; Microsoft Office PowerPoint 2010.

### 8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru))
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com>)
3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>)
4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (<https://www.book.ru>)
5. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» ([www.znanium.com](http://www.znanium.com)).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. «Лекториум ТВ» (<http://www.lektorium.tv>)
7. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

### 9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели
2.	Практические (семинарские) занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И200, И201, И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения
5.	Самостоятельная работа студента	Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

### Материально-техническое обеспечение дисциплины\*

<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И211</p>	<p>Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 24 стола + 24 стула; доска учебная.; проектор ViewSonic PJ5134; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6 HD</p>	<p>Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.</p>
<p>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И201</p>	<p>Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели - 31 шт.; доска учебная.; магнитно-маркерная доска; проектор Epson EB-X31; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6 HD</p>	<p>Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.</p>
<p>Кабинет для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а</p>	<p>Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6 HD</p>	<p>Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License</p>

\* согласно справке о материально-техническом обеспечении основной ООП ВО кафедры международного туризма и менеджмента, Института географии, геологии, туризма и сервиса, по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» направленность (профиль) «санаторно-курортная деятельность», 2018 г.