МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:
Декан
физико-математического
факультета
Н.Б. Федорова
«30» августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Уровень основной профессиональной образовательной программы **бакалавриат**

Направление подготовки **43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) подготовки **Сервис в индустрии моды и красоты**

Форма обучения **- очная**

Сроки освоения ОПОП - **4 года**

Факультет: **физико-математический**

Кафедра **социальной психологии и социальной работы**

Рязань, 2019

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины «Конфликтология» является формирование у обучающихся компетенций в области изучения генезиса, динамики и практики урегулирования, разрешения конфликтов, происходящих в социальной сфере общества.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Учебная дисциплина Б1.В.ОД.17 "Конфликтология" относится к вариативной части Блока 1 (обязательные дисциплины)

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

Психология сервисной деятельности
Психологический практикум
Сервисология
Сервисная деятельность
Социокультурная коммуникация

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

Имиджелогия
Социология
Основы предпринимательской деятельности
Профессиональная этика и этикет

.

2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающих общекультурных (ОК) общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть (навыками)
1	2	3	4	5	6
1.	ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	понятие, виды и способы формирования конфликтологической компетентности специалиста в сфере сервиса	анализировать деятельность специалиста в сфере сервиса в коллективе по профилактике и разрешению конфликта	навыками определения способов и приёмов неконфликтного поведения в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям
2.	ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учётом требований потребителя	особенности организации процессов предупреждения и разрешения конфликтов	определять условия и пути эффективного предупреждения и разрешения конфликтов с учётом требований потребителя	навыками анализа условий и путей эффективного предупреждения и разрешения конфликтов с учётом требований потребителя
3.	ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию вида, формы и объёма процесса сервиса	общую теорию, историю конфликта и социально-психологическую характеристику различных типов конфликтов с различными группами потребителей	характеризовать общую теорию, историю конфликта, профилактику и разрешение различных типов конфликтов с различными группами потребителей	навыками определения методов и технологий предупреждения и разрешения конфликтов и с различными группами потребителей

2.5 Карта компетенций дисциплины.

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ Конфликтология					
Цель дисциплины	Целью освоения учебной дисциплины «Конфликтология» является формирование у обучающихся компетенций в области изучения генезиса, динамики и практики урегулирования, разрешения конфликтов, происходящих в социальной сфере общества.				
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Общекультурные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОК-4	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	**Знать:** понятие, виды и способы формирования конфликтологической компетентности специалиста в сфере сервиса **Уметь:** анализировать деятельность специалиста в сфере сервиса в коллективе по профилактике и разрешению конфликта **Владеть:** навыками определения способов и приёмов неконфликтного	Путём проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельной работы студентов	Контрольная работа. Тест. Реферат. Зачет	ПОРОГОВЫЙ рассказывает понятие, виды и способы формирования конфликтологической компетентности специалиста в сфере сервиса ПОВЫШЕННЫЙ анализирует деятельность специалиста в сфере сервиса в коллективе по профилактике и разрешению конфликта и владеет навыками определения способов и приёмов неконфликтного поведения в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим,

		поведения в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям			конфессиональным и культурным различиям
Общепрофессиональные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учётом требований потребителя	**Знать:** особенности организации процессов предупреждения и разрешения конфликтов **Уметь:** определять условия и пути эффективного предупреждения и разрешения конфликтов с учётом требований потребителей **Владеть:** навыками анализа условий и путей эффективного предупреждения и разрешения	Путём проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельной работы студентов	Контрольная работа. Тест. Реферат. Зачет	ПОРОГОВЫЙ излагает особенности организации процессов предупреждения и разрешения конфликтов ПОВЫШЕННЫЙ определяет условия и пути эффективного предупреждения и разрешения конфликтов исполнителей и владеет навыками анализа условий и путей эффективного предупреждения и разрешения конфликтов с учётом требований потребителей

		конфликтов с учётом требований потребителя			
Профессиональные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию вида, формы и объёма процесса сервиса	**Знать:** общую теорию, историю конфликта и социально-психологическую характеристику различных типов конфликтов с различными группами потребителей **Уметь:** характеризовать общую теорию, историю конфликта, профилактику и разрешение различных типов конфликтов с различными группами потребителей **Владеть:** навыками определения методов и	Путём проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельной работы студентов	Контрольная работа. Тест. Реферат. Зачет	ПОРОГОВЫЙ общую теорию, историю конфликта и социально-психологическую характеристику различных типов конфликтов с различными группами потребителей ПОВЫШЕННЫЙ характеризует общую теорию, историю конфликта, профилактику и разрешение различных типов конфликтов с различными группами потребителей и владеет навыками определения методов и технологий предупреждения и разрешения конфликтов и с различными группами потребителей

		технологий предупреждения и разрешения конфликтов и с различными группами потребителей			

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр № 4
			часов
1		2	3
1.Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)		36	36
В том числе:			
Лекции (Л)		18	18
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)		18	18
Лабораторные работы (ЛР)		-	-
2.Самостоятельная работа студента (всего)		36	36
В том числе		-	-
СРС в семестре:		36	36
Курсовая работа	КП		
	КР		
Другие виды СРС:		-	-
Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям.		8	8
Выполнение заданий при подготовке к контрольным работам и т.д.		2	2
Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)		8	8
Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы		8	8
Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов и т.д.)		4	4
Подготовка к контрольной работе		2	2
Подготовка реферата с презентацией		4	4
СРС в период сессии			
Вид промежуточной аттестации	зачет (З),	зачёт	зачёт
	экзамен (Э)		
ИТОГО: Общая трудоемкость	часов	72	72
	зач. ед.	2	2

2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3	4
4	1	**Введение в конфликтологию**	Предмет и объект конфликтологии. Связь конфликтологии с другими науками. Функции конфликтологии в обществе. Представления о конфликте в Древнем мире. Отношение к конфликту в религиозных учениях. Понимание конфликтов в Новое время. Концепция социального конфликта К. Маркса. Постмарксистская конфликтология. Концепция структурно-функционального анализа (Т. Парсонс и др.). Конфликтная модель общества (Р. Дарендорф, Л. Коузер). Теория психоанализа. Отечественная школа конфликтологии.
4	2	**Общая теория конфликта**	Анализ различных определений конфликта, существующих в научной литературе. Типы конфликтов по различным критериям классификации. Функции конфликта (конструктивные и деструктивные). Ролевое поведение участников социального конфликта. Ранг, статус, сила сторон конфликта. Причины конфликта. Предмет, объект и среда конфликта. Предконфликтная ситуация. Собственно конфликт и его этапы (инцидент, эскалация, завершение). Послеконфликтный период. Конфликты и социальная напряжённость. Понятие, компоненты социальной напряжённости, макро- и микроуровни социальной напряжённости. Снятие социальной напряжённости. Диагностика конфликтов и социальной напряжённости.
4	3	**Социально-психологическая характеристика различных видов конфликтов**	Понятие внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Особенности личности в возникновении и разрешении межличностных конфликтов. Сферы проявления межличностных конфликтов. Особенности межгрупповых конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Основные виды межгрупповых конфликтов. Понятие массовых конфликтов и их классификация.
4	4	**Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов**	Конфликтологическая компетентность личности: понятие, компоненты, формирование. Роль управления в предупреждении социального конфликта: элементы управления конфликтом; объективные и субъективные условия предупреждения конфликтов. Технология предупреждения конфликта. Предпосылки успешного разрешения конфликта. Механизм разрешения конфликта. Методы разрешения конфликта. Деятельность психолога по предупреждению конфликта. Переговоры как способ разрешения конфликта: сущность, типы, функции, стратегия и тактика переговоров; посредничество в переговорах; рекомендации проведения переговоров; особенности групповых решений переговоров; ведение переговоров; работа над соглашением; анализ результатов переговоров и выполнение договорённостей.

2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (*по неделям семестра*)
			Л	ЛР	ПЗ	СРС	всего	
	1	**Введение в конфликтологию**	**2**	**-**	**2**	**4**	**8**	
4	1.1	Конфликтология как наука. История становления конфликтологии	2	-	2	4	8	
		Раздел дисциплины № 1	**2**	**-**	**2**	**4**	**8**	
	2	**Теоретические основы конфликтологии**	**4**	**-**	**4**	**8**	**16**	
4	2.1	Понятие, структура, динамика, функции, классификация и диагностика конфликта	2	-	2	4	8	
4	2.2	Конфликты и социальная напряжённость: уровни, факторы и механизмы возникновения.	2	-	2	4	8	*5-6 неделя Контрольная работа*
		Раздел дисциплины № 2	**4**	**-**	**4**	**8**	**16**	
	3	**Социально-психологическая характеристика различных видов конфликтов**	**6**	**-**	**6**	**12**	**24**	
4	3.1	Внутриличностные и межличностные конфликты	2	-	2	4	8	
4	3.2	Групповые и семейные конфликты	2	-	2	4	8	
4	3.3	Массовые конфликты	2	-	2	4	8	*11-12 неделя* Тест
		Раздел дисциплины № 3	**6**	**-**	**6**	**12**	**24**	
	4	**Практика**	**6**	**-**	**6**	**12**	**24**	

		урегулирования и разрешения различных видов конфликтов						
4	4.1	Конфликтологическая компетентность личности	2	-	2	4	8	
4	4.2	Практика профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов	2	-	2	4	8	
4	4.3	Переговоры как метод разрешения конфликтов	2	-	2	4	8	*17-18 неделя* Реферат
		Раздел дисциплины № 4	**6**	**-**	**6**	**12**	**24**	
		ИТОГО за семестр	**18**	**-**	**18**	**36**	**72**	
		ИТОГО	**18**	**-**	**18**	**36**	**72**	Зачёт

2.3. Лабораторный практикум не предусмотрен.

2.4. Примерная тематика курсовых работ (при наличии)
Не предусмотрено.

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1. Виды СРС

№ сем	№ раз	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
4	1	Введение в конфликтологию	Подготовка вопросов к семинарским занятиям Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы	2 2
4	2	Теоретические основы конфликтологии	Подготовка вопросов к семинарским занятиям Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы Подготовка к контрольной работе	2 2 2 2
4	3	Социально-психологическая характеристика различных видов конфликтов	Подготовка вопросов к семинарским занятиям Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов и т.д.) Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Изучение и конспектирование основной литературы Изучение и конспектирование дополнительной литературы Подготовка к тестированию	2 2 2 2 2 2
4	4	Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов	Подготовка вопросов к семинарским занятиям Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов и т.д.) Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы Подготовка реферата Подготовка презентации	2 2 2 2 2 2
ИТОГО в семестре				36

3.2. График работы студента

Семестр № 4

Форма оценочного средства	Условное обозначение	Номер недели																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Контрольная работа	Кнр	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Тестирование письменное	ТСп	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-	-	-
Реферат	Реф	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Примерные темы контрольных работ по дисциплине «Конфликтология»

1. Специфика конфликтологии в социальной сфере
2. Субъекты конфликтного взаимодействия в социальной сфере.
3. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере.
4. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний в социальной сфере.
5. Стили конфликтного поведения.
6. Стратегия ведения переговоров.
7. Тактические приёмы ведения переговоров.
8. Посредничество в переговорах.
9. Нормативно-правовые способы урегулирования и разрешения конфликтов.
10. Социальное партнёрство и профилактика конфликтов.
11. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.
12. Профилактика и разрешение межличностных конфликтов.
13. Профилактика и разрешение семейных конфликтов.
14. Профилактика и разрешение педагогических конфликтов.
15. Социально-психологическая характеристика конфликтов в различных организациях.
16. Опыт предупреждения и разрешения политических конфликтов.
17. Опыт предупреждения и разрешения межэтнических конфликтов.
18. Конфликтологическая компетентность специалиста в сфере сервиса.
19. Деятельность специалиста в сфере сервиса по профилактике и разрешению конфликтов.
20. Роль руководителей в сфере сервиса в управлении конфликтами.

Примерные темы рефератов по дисциплине «Конфликтология».

1. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
2. Исследование конфликта в различных областях научного знания.
3. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
4. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
5. Проблема конфликта в средневековой философии и в философии эпохи Возрождения.
6. Проблема конфликта в философии Нового времени.
7. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
8. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии.
9. Современные проблемы развития конфликтологии.
10. Специфика изучения конфликтов в трудах отечественных учёных.
11. Основные тенденции развития конфликтологии за рубежом.

12. Последствия внутриличностных конфликтов.
13. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
14. Конфликты в семье.
15. Насилие в конфликтах.
16. Конфликты в супружеских отношениях.
17. Конфликты в образовательных учреждениях.
18. Конфликты в социальных организациях.
19. Трудовые конфликты.
20. Внутриполитические конфликты.
21. Специфика межэтнических конфликтов.
22. Межгосударственные конфликты.
23. Инновационные конфликты.
24. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
25. Технология предупреждения конфликтов.
26. Предупреждение конфликтов и стресс.
27. Роль переговоров в разрешении конфликтов.
28. Этика регулирования конфликтов специалистом в сфере сервиса.
29. Управление конфликтом.
30. Роль конфликтов в вашей жизни, в жизни Вашей семьи, организации, в которой Вы работаете или учитесь, в России (по выбору).

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (*см. Фонд оценочных средств*)

4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по учебной дисциплине

Рейтинговая система не используется.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393 (дата обращения: 28.06.2019).	1,2,3,4	4	ЭБС	
2.	Шарков, Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский ; под общ. ред. Ф.И. Шаркова. - М. : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255820 (дата обращения: 28.06.2019).	1,2,3,4	4	ЭБС	

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	Волков, Б.С. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. - 3-е изд., испр. и доп. - М. : Академический Проект: Мир, 2007. - 400 с. – То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.book.ru/book/917091/view/1 (дата обращения: 28.06.2019).	1,2,3,4	4	1+ЭБС	-
2	Ворожейкин, И.Е. Конфликтология [Текст] : учебник / И.Е.	1,2,3,4	4	24	-

	Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. - М. : ИНФРА-М, 2002. – 240 с.				
3	Дмитриев, А.В. Конфликтология [Текст] : учебник / А.В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2013. - 336 с. [есть и др. изд.]	1,2,3,4	4	1+5	-

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 28.06.2019).
2. BOOK.ru[1] [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://www.book.ru (дата обращения: 28.06.2019).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.

1. www.confstud.ru Сайт международной ассоциации конфликтологов (МАК). МАК представляет собой сообщество ученых из разных стран, которые ведут теоретические и прикладные исследования социальных конфликтов различной природы, а также методов их урегулирования и разрешения. В работе ассоциации также участвуют практики, занимающиеся посреднической деятельностью, специалисты самых разнообразных профилей, которые непосредственно оказались перед лицом тех или иных социальных противоборств. Ассоциация в содружестве с другими учреждениями уже продолжительное время выпускает журнал «Конфликтология», в котором отражается весь спектр перечисленных проблем. Цель сайта состоит в популяризации современных конфликтологических разработок и в освещении соответствующих перспективных практик.

Конфликтология и жизнь [Электронный ресурс] : научно-практический журнал. – Режим доступа: http://www.confstud.ru/ , свободный (дата обращения: 28.06.2019).

2. www.conflictology.spb.ru Сайт Санкт-Петербургских конфликтологов-практиков. В Санкт-Петербурге серьезно занимаются работой с конфликтами с 1996 года. Во многом благодаря энтузиазму практикующих здесь медиаторов, и, конечно, благодаря Санкт-Петербургскому государственному университету, первому в России, открывшему программу бакалавриата и магистратуры по конфликтологии. Сочетание практики медиации (посредничества) и обучающих программ университета создает мощную базу для развития медиации в России.

На данном сайте размещены: программа подготовки медиаторов и конфликтологов на курсах повышения квалификации, обзор программ практических семинаров-тренингов; публикации специалистов-практиков, статьи и выдержки из книг членов Клуба конфликтологов, библиография книг по переговорам, рейтинг лучших книг; информация о людях и организациях, статьи о развитии медиации в регионах России и странах СНГ, контактная информация партнеров, приглашающих к сотрудничеству и оказывающих квалифицированную конфликтологическую помощь, информация о медиаторах.

[1] Пп. 1, 2, 3, 7, 9, 10, 13 указываются при наличии электронных изданий в пп. 5.1. и 5.2.

Медитация и практическая конфликтология [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: http://www.conflictology.spb.ru/ , свободный (дата обращения: 28.06.2019).

3. http://conflictologiy.narod.ru/ На данном сайте размещены электронный учебник по конфликтологии, различные диагностики поведения в конфликте, программа школы практической конфликтологии, конфликтологический журнал.

Конфликтология [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: http://conflictologiy.narod.ru/test.htm , свободный (дата обращения: 28.06.2019).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: **стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, др. оборудование или компьютерный класс.**

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: **идеопроектор, ноутбук, переносной экран. В компьютерном классе должны быть установлены средства MS Office __: Word, Excel, PowerPoint и др.**

6.3. Требования к специализированному оборудованию: **отсутствует.**

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
(Заполняется для ФГОС ВПО)

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме и др.
Контрольная работа	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат	*Реферат:* Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем *(при необходимости)*

1. Компьютерное тестирование по итогам изучения разделов дисциплины.
2. Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
3. Использование слайд-презентаций при проведении лекционных и практических занятий.

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса

1. Операционная система Windows Pro (договор №Tr000043844 от 22.09.15г.);
2. Антивирус Kaspersky Endpoint Security (договор №14/03/2019-0142 от 30/03/2019г.);
3. Офисное приложение LibreOffice (свободно распространяемое ПО);
4. Архиватор 7-zip (свободно распространяемое ПО);
5. Браузер изображений FastStoneImageViewer (свободно распространяемое ПО);
6. PDF ридер FoxitReader (свободно распространяемое ПО);
7. PDF принтер doPdf (свободно распространяемое ПО);
8. Медиа проигрыватель VLC media player (свободно распространяемое ПО);
9. Запись дисков ImageBurn (свободно распространяемое ПО);
10. DJVU браузер DjVu Browser Plug-in (свободно распространяемое ПО);

Приложение 1

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Введение в конфликтологию	ПК-11	Зачет
2.	Общая теория конфликта	ПК-11	
3.	Социально-психологическая характеристика различных видов конфликтов	ОПК-3, ПК-11	
4.	Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов	ОК-4, ОПК-3, ПК-11	

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	**Содержание компетенции**	**Элементы компетенции**	**Индекс элемента**
ОК-4	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	**знать**	
		1 понятие, виды формирования конфликтологической компетентности специалиста в сфере сервиса	ОК4 З1
		2 способы формирования конфликтологической компетентности специалиста в сфере гостиничного дела	ОК4 З2
		уметь	
		1 анализировать деятельность специалиста в сфере сервиса в коллективе по профилактике конфликта	ОК4 У1
		2 анализировать деятельность специалиста в сфере сервиса в коллективе по разрешению	ОК4 У2

		конфликта	
		владеть	
		1 навыками определения способов неконфликтного поведения в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям	ОК4 В1
		2 навыками определения приёмов неконфликтного поведения в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям	ОК4 В2
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учётом требований потребителя	**знать**	
		1 особенности организации процессов предупреждения конфликтов потребителей	ОПК3 З1
		2. особенности организации процессов разрешения конфликтов потребителей	ОПК3 З2
		уметь	
		1 определять условия и пути эффективного предупреждения конфликтов потребителей	ОПК3 У1
		2 определять условия и пути эффективного разрешения конфликтов потребителей	ОПК3 У2
		владеть	
		1 навыками анализа условий и путей эффективного предупреждения конфликтов с учётом требований потребителя	ОПК3 В1
		2. навыками анализа условий и путей эффективного разрешения конфликтов с учётом требований потребителя	ОПК3 В2
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию вида, формы и объёма процесса сервиса	**знать**	
		1 общую теорию, историю конфликта	ПК11 З1
		2 социально-психологическую характеристику различных типов конфликтов с различными группами	ПК11 З2

		потребителей	
		уметь	
		1 характеризовать общую теорию, историю конфликта	ПК11 У1
		2 характеризовать профилактику и разрешение различных типов конфликтов с различными группами потребителей	ПК11 У2
		владеть	
		1 навыками определения методов и технологий предупреждения конфликтов с различными группами потребителей	ПК11 В1
		2 навыками определения методов и технологий разрешения конфликтов с различными группами потребителей	ПК11 В2

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (Зачет)

№	Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1.	Дайте определение конфликта. Назовите критерии классификации и соответствующие им типы конфликтов.	ПК11 З1У1В1
2.	Перечислите и охарактеризуйте причины конфликта.	ПК11 З1У1В1
3.	Перечислите и охарактеризуйте функции конфликта.	ПК11 З1У1В1
4.	Перечислите этапы становления конфликтологии. Дайте понятие, назовите предмет и объект конфликтологии как науки. Определите связь конфликтологии с другими науками.	ПК11 З1У1В1
5.	Перечислите и охарактеризуйте функции конфликтологии в обществе.	ПК11 З1У1В1
6.	Назовите элементы динамического анализа конфликта.	ПК11 З1У1В1
7.	Охарактеризуйте участников конфликта.	ПК11 З1У1В1
8.	Дайте характеристику предмета, объекта и среды конфликта.	ПК11 З1У1В1
9.	Дайте характеристику социальной напряжённости: уровни, техники снятия.	ПК11 З1У1В1
10.	Назовите основные методики, применяемые в диагностике конфликта.	ПК11 З1У1В1
11.	Раскройте технологию предупреждения конфликтов.	ОК4 З1У1В1
12.	Раскройте технологию урегулирования и разрешения конфликтов.	ОК4 З2У2В2
13.	Назовите понятие, типы и функции переговоров.	ОК4 З2У2В2
14.	Определите стадии переговоров.	ОК4 З2У2В2
15.	Раскройте стратегию ведения переговоров.	ОК4 З2У2В2
16.	Раскройте тактические приёмы ведения переговоров.	ОК4 З2У2В2
17.	Определите роль посредничества в переговорах.	ОК4 З2У2В2
18.	Дайте определение внутриличностных конфликтов, назовите его характеристики, виды.	ПК11 З2У2В2
19.	Перечислите и охарактеризуйте причины и последствия внутриличностных конфликтов.	ПК11 З2У2В2
20.	Раскройте предупреждение внутриличностных конфликтов.	ОК4 З1У1В1
21.	Раскройте разрешение внутриличностных конфликтов.	ОК4 З2У2В2
22.	Дайте определение межличностных конфликтов, охарактеризуйте функции, стили поведения.	ПК11 З2У2В2
23.	Охарактеризуйте особенности личности в	ПК11 З2У2В2

	возникновении и разрешении межличностных конфликтов.	
24.	Раскройте профилактику межличностных конфликтов.	ОК4 З1У1В1
25.	Раскройте разрешение межличностных конфликтов.	ОК4 З2У2В2
26.	Дайте определение семейных конфликтов, приведите их типологию, причины.	ПК11 З2У2В2
27.	Раскройте профилактику семейных конфликтов.	ОК4 З1У1В1
28.	Раскройте разрешение семейных конфликтов.	ОК4 З2У2В2
29.	Перечислите и охарактеризуйте основные виды конфликтов в образовательных учреждениях.	ПК11 З2У2В2
30	Раскройте профилактику педагогических конфликтов.	ОК4 З1У1В1
31.	Раскройте разрешение педагогических конфликтов.	ОК4 З2У2В2
32.	Определите структуру, виды, функции и основные стадии конфликтов в организации.	ПК11 З2У2В2
33.	Перечислите и охарактеризуйте причины конфликтов в социальных организациях.	ПК11 З2У2В2
34.	Дайте социально-психологическую характеристику конфликтов в различных организациях.	ПК11 З2У2В2
35.	Дайте определение политических конфликтов, назовите их объектов, субъектов, виды.	ПК11 З2У2В2
36	Приведите опыт предупреждения политических конфликтов.	ОК4 З1У1В1
37.	Приведите опыт разрешения политических конфликтов.	ОК4 З2У2В2
38.	Дайте определение межэтнических конфликтов, их классификацию, причины.	ПК11 З2У2В2
39.	Приведите опыт предупреждения межэтнических конфликтов.	ОК4 З1У1В1
40.	Приведите опыт разрешения межэтнических конфликтов.	ОК4 З2У2В2
41.	Назовите способы формирования конфликтологической компетентности личности.	ОПК3 З2У2В2
42.	Охарактеризуйте деятельность руководителя по профилактике и разрешению конфликтов.	ОПК3 З1У1В1

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ
(Шкалы оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено.

В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине **Конфликтология** (Таблица 2.5 рабочей программы дисциплины).

«зачтено» – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«не зачтено» - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.