

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

Утверждаю:
Декан естественно-географического
факультета



Жеглов С.В.
«30» августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Конфликтология

Уровень основной профессиональной образовательной программы
бакалавриат

Направление подготовки **43.03.03 Гостиничное дело**

Направленность (профиль) подготовки **Гостиничная деятельность**

Форма обучения - **заочная**

Сроки освоения ОПОП – нормативный – **4 года 6 месяцев**

Факультет **естественно-географический**

Кафедра **социальной психологии и социальной работы**

Рязань, 2019

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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 (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Учебная дисциплина "Конфликтология" относится к обязательным дисциплинам вариативной части Блока 1.- Б1.В.ОД.18

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие предшествующие дисциплины:
- Конфликты в сфере гостиничного бизнеса

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:
- Организация обслуживания в санаторно-курортных комплексах
- Управление персоналом в гостиничной индустрии
- Организация туристской деятельности
- Безопасность в гостиничном предприятии

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся 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-6 | способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | профилактику и разрешение различных типов конфликтов в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям | характеризовать профилактику и разрешение различных типов конфликтов в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям | навыками исследовательской деятельности профилактики и разрешения различных типов конфликтов в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям |
| 2. | ОПК-2 | способностью организовывать работу исполнителей | конфликтологическую компетентность руководителя в организации и способы формирования конфликтологической компетентности | характеризовать конфликтологическую компетентность руководителя в организации и способы формирования конфликтологической компетентности | навыками исследования конфликтологической компетентности руководителя в организации и способов формирования конфликтологической |

| | | | | | |
|----|------|--|---|---|---|
| | | | | | компетентности |
| 3. | ПК-6 | готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений | общую теорию конфликта и социально-психологическую характеристику различных типов конфликтов с различными группами клиентов в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями | характеризовать общую теорию конфликта и социально-психологическую характеристику различных типов конфликтов с различными группами клиентов в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями | навыками исследования общей теории конфликта и социально-психологической характеристики различных типов конфликтов с различными группами клиентов в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями |

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 | | | | |

| | | | | | |
|-------------|--|---|--|--|--|
| <p>ОК-6</p> | <p>способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> | <p><u>Знать:</u> профилактику и разрешение различных типов конфликтов в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям</p> <p><u>Уметь:</u> характеризовать профилактику и разрешение различных типов конфликтов в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям</p> <p><u>Владеть:</u> навыками исследовательской деятельности</p> | <p>Путём проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельной работы студентов</p> | <p>Контрольная работа. Тест. Реферат. Экзамен.</p> | <p>ПОРОГОВЫЙ характеризует профилактику и разрешение различных типов конфликтов в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям</p> <p>ПОВЫШЕННЫЙ исследует профилактику и разрешение различных типов конфликтов в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям</p> |
|-------------|--|---|--|--|--|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | профилактики и разрешения различных типов конфликтов в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям | | | |
|--|--|--|--|--|--|

Общепрофессиональные компетенции:

| КОМПЕТЕНЦИИ | | Перечень компонентов | Технологии формирования | Форма оценочного средства | Уровни освоения компетенции |
|-------------|---|---|---|---|--|
| ИНДЕКС | ФОРМУЛИРОВКА | | | | |
| ОПК-2 | способностью организовывать работу исполнителей | <p><u>Знать:</u> конфликтологическую компетентность руководителя в организации и способы формирования конфликтологической компетентности</p> <p><u>Уметь:</u> характеризовать конфликтологическую компетентность руководителя в организации и</p> | Путём проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельной работы студентов | Контрольная работа. Тест. Реферат. Экзамен. | <p>ПОРОГОВЫЙ характеризует конфликтологическую компетентность руководителя в организации и способы формирования конфликтологической компетентности</p> <p>ПОВЫШЕННЫЙ исследует конфликтологическую компетентность руководителя в организации и способы</p> |

| | | | | | |
|--------------------------------------|--|--|---|---|--|
| | | способы формирования конфликтологической компетентности Владеть: навыками исследования конфликтологической компетентности руководителя в организации и способов формирования конфликтологической компетентности | | | формирования конфликтологической компетентности |
| Профессиональные компетенции: | | | | | |
| КОМПЕТЕНЦИИ | | Перечень компонентов | Технологии формирования | Форма оценочного средства | Уровни освоения компетенции |
| ИНДЕКС | ФОРМУЛИРОВКА | | | | |
| ПК-6 | готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений | Знать: общую теорию конфликта и социально-психологическую характеристику различных типов конфликтов с различными группами клиентов в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями Уметь: характеризовать | Путём проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельной работы студентов | Контрольная работа. Тест. Реферат. Экзамен. | ПОРОГОВЫЙ характеризует общую теорию конфликта и социально-психологическую характеристику различных типов конфликтов с различными группами клиентов в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями ПОВЫШЕННЫЙ исследует общую теорию конфликта и социально-психологическую |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | <p>общую теорию конфликта и социально-психологическую характеристику различных типов конфликтов с различными группами клиентов в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p> <p><u>Владеть:</u> навыками исследования общей теории конфликта и социально-психологической характеристики различных типов конфликтов с различными группами клиентов в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p> | | | <p>характеристику различных типов конфликтов с различными группами клиентов в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p> |
|--|--|--|--|--|---|

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестр № 5 |
|--|-------------|-------------|
| | | часов |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего) | 10 | 10 |
| В том числе: | | |
| Лекции (Л) | 4 | 4 |
| Практические занятия (ПЗ), Семинары (С) | 6 | 6 |
| Лабораторные работы (ЛР) | - | - |
| 2. Самостоятельная работа студента (всего) | 58 | 58 |
| В том числе | - | - |
| <i>СРС в семестре:</i> | 58 | 58 |
| Курсовая работа | - | - |
| Другие виды СРС: | - | - |
| Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям. | 9 | 9 |
| Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) | 8 | 8 |
| Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы | 21 | 21 |
| Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов и т.д.) | 9 | 9 |
| Подготовка реферата с презентацией | 6 | 6 |
| Подготовка к зачёту | 5 | 5 |
| <i>СРС в период сессии</i> | | |
| Подготовка к зачету | 4 | 4 |
| Вид промежуточной аттестации | Зачет (З) | зачёт |
| ИТОГО: Общая трудоемкость | часы | 72 |
| | зач. ед. | 2 |

2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1. Содержание разделов учебной дисциплины (модуля)

| № семестра | № раздела | Наименование раздела учебной дисциплины (модуля) | Содержание раздела в дидактических единицах |
|------------|-----------|--|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 1 | Введение в конфликтологию | <p>Предмет и объект конфликтологии. Связь конфликтологии с другими науками. Функции конфликтологии в обществе.</p> <p>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.</p> |
| 5 | 2 | Общая теория конфликта | <p>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.</p> <p>Предконфликтная ситуация. Собственно конфликт и его этапы (инцидент, эскалация, завершение). Послеконфликтный период.</p> <p>Конфликты и социальная напряжённость. Понятие, компоненты социальной напряжённости, макро- и микроуровни социальной напряжённости. Снятие социальной напряжённости. Диагностика конфликтов и социальной напряжённости.</p> |
| 5 | 3 | Социально-психологическая характеристика различных видов конфликтов | <p>Понятие внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.</p> <p>Особенности личности в возникновении и разрешении межличностных конфликтов. Сферы проявления межличностных конфликтов.</p> <p>Особенности межгрупповых конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Основные виды межгрупповых конфликтов.</p> <p>Понятие массовых конфликтов и их классификация.</p> |

| | | | |
|---|---|--|---|
| 5 | 4 | Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов | <p>Конфликтологическая компетентность личности: понятие, компоненты, формирование.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> |
|---|---|--|---|

2.2. Разделы учебной дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы контроля

| № семестра | № раздела | Наименование раздела учебной дисциплины | Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах) | | | | |
|------------|-----------|--|---|----|----------|-----------|-----------|
| | | | Л | ЛР | ПЗ | СРС | всего |
| | 1 | Введение в конфликтологию | - | | - | 8 | 8 |
| 5 | 1.1 | Конфликтология как наука. История становления конфликтологии | - | | - | 8 | 8 |
| | | Раздел дисциплины № 1 | - | - | - | 8 | 8 |
| | 2 | Теоретические основы конфликтологии | 2 | - | 2 | 10 | 14 |
| 5 | 2.1 | Понятие, структура, динамика, функции, классификация и диагностика конфликта | 2 | - | 2 | 4 | 8 |
| 5 | 2.2 | Конфликты и социальная напряжённость: уровни, факторы и механизмы возникновения. | - | - | - | 6 | 6 |
| | | Раздел дисциплины № 2 | 2 | - | 2 | 10 | 14 |
| | 3 | Социально-психологическая характеристика различных видов конфликтов | - | | 2 | 16 | 18 |
| 5 | 3.1 | Внутриличностные и межличностные конфликты | - | - | 2 | 4 | 6 |

| | | | | | | | |
|---|----------|--|----------|---|----------|-----------|-----------|
| 5 | 3.2 | Групповые и семейные конфликты | - | - | - | 6 | 6 |
| 5 | 3.3 | Массовые конфликты | - | - | - | 6 | 6 |
| | | Раздел дисциплины № 3 | - | - | 2 | 16 | 20 |
| | 4 | Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов | 2 | - | 2 | 24 | 28 |
| 5 | 4.1 | Конфликтологическая компетентность личности | - | - | - | 8 | 8 |
| 5 | 4.2 | Практика профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов | 2 | - | 2 | 8 | 12 |
| 5 | 4.3 | Переговоры как метод разрешения конфликтов | - | - | - | 8 | 8 |
| | | Раздел дисциплины № 4 | 2 | - | 2 | 24 | 28 |
| | | ИТОГО за семестр | 4 | - | 6 | 58 | 68 |
| | | Подготовка к зачету | | | | 4 | 4 |
| | | ИТОГО | 4 | - | 6 | 58 | 72 |

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

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1. Виды СРС

| № сем | № ра з | Наименование раздела учебной дисциплины (модуля) | Виды СРС | Всего часов |
|-------|--------|---|---|-------------|
| 5 | 1 | Введение в конфликтологию | Изучение и конспектирование основной литературы | 4 |
| | | | Изучение и конспектирование дополнительной литературы | 4 |
| 5 | 2 | Теоретические основы конфликтологии | Подготовка вопросов к семинарским занятиям | 3 |
| | | | Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов и т.д.) | 3 |
| | | | Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) | 2 |
| | | | Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы | 2 |
| 5 | 3 | Социально-психологическая характеристика различных видов конфликтов | Подготовка вопросов к семинарским занятиям | 3 |
| | | | Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов и т.д.) | 3 |
| | | | Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) | 3 |
| | | | Изучение и конспектирование основной литературы | 3 |
| | | | Изучение и конспектирование дополнительной литературы | 2 |
| | | | Подготовка к зачёту | 2 |

| | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|
| 5 | 4 | Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов | Подготовка вопросов к семинарским занятиям | 3 |
| | | | Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов и т.д.) | 3 |
| | | | Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) | 3 |
| | | | Изучение и конспектирование основной литературы | 3 |
| | | | Изучение и конспектирование дополнительной литературы | 3 |
| | | | Подготовка реферата | 3 |
| | | | Подготовка презентации | 3 |
| | | | Подготовка к зачёту | 3 |
| ИТОГО в семестре | | | 58 | |
| Подготовка к зачету | | | 4 | |
| ИТОГО | | | 62 | |

3.2. График работы студента

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

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к семинарским занятиям с целью систематизации, конкретизации полученных знаний; выполнение творческих заданий по отдельным темам; подготовку к контрольным работам; тестированию; реферата.

Методические рекомендации по подготовке к семинару

Подготовка к семинарским занятиям включает:

- 1) прочтение конспекта лекции;
- 2) чтение учебников и первоисточников;
- 3) обзор публикаций, рекомендованных к семинару;
- 4) работу со словарями, энциклопедиями, справочниками.
- 5) аннотирование и конспектирование литературы;
- 6) самостоятельное выполнение творческих заданий.

Подготовка к **контрольной работе** предусматривает повторение тем, рассмотренных на семинарских занятиях, знание ключевых положений данного раздела.

Тестирование предусматривает знание основных положений, дат как нескольких разделов, так и всего курса.

Методические рекомендации по подготовке реферата

Подготовка реферата осуществляется студентами самостоятельно на основе изученного материала. Тему реферата по дисциплине выбирает студент, руководствуясь сформировавшимся научным интересом. В процессе подготовки реферата студент должен ознакомиться со всей доступной учебной и исследовательской литературой, усвоить материал, значительно превышающий по объему обычную учебную нагрузку.

Реферат выполняется в объеме одного условного печатного листа (24 машинописных страницы через 2 интервала или 16 через 1,5 интервала). При компьютерном наборе следует придерживаться нормы: 64—70 знаков в строке, 28—30 строк на странице формата А4. Допускается написание текста от руки; в этом случае объем реферата увеличивается до 30 страниц.

Студент самостоятельно осуществляет подбор необходимой литературы и источников; умение находить и обрабатывать их является важнейшей составляющей оценки его исследования. Рекомендуются избегать прямых компиляций, использования устаревшей литературы и информации, не поддающейся проверке, «подгонки» фактических данных к концептуальной установке.

Источниковая база студенческой научной работы должна быть по возможности максимально разнообразной, включающей монографические исследования, научные статьи, словари, справочники, энциклопедии, материалы периодической печати и т.д. Количество источников в каждом конкретном случае варьируется, но, как правило, составляет не менее 20 наименований.

Реферат обязательно должен включать: план, введение, изложение содержания научного исследования, заключение и список использованной литературы и источников. При наличии приложений, они помещаются после заключения. Все приведенные в тексте цифровые данные, цитаты, заимствованные суждения и информация эксклюзивного характера должны быть подтверждены указанием источника (допускается сокращенный вариант сноски, например: [15, 223], где первая цифра — номер источника в общем списке, вторая — номер страницы).

Во введении следует изложить целевую установку, обосновать актуальность темы, дать краткий обзор литературы и источников, а при необходимости — и характеристику примененных студентом методов исследования. В основной части раскрывается суть проблемы, различные точки зрения на нее, существующие в современной науке, собственная оценка, являющаяся результатом проделанного студентом исследования. В заключении кратко резюмируется содержание работы, формулируются выводы, высказываются предложения по использованию результатов, полученных в процессе исследования, в дальнейшей учебной и (или) профессиональной деятельности.

Особое внимание следует обратить на оформление научного аппарата работы: необходимо придерживаться принятых стандартов библиографического описания документа.

Названия использованных работ в общем списке нумеруются арабскими цифрами и располагаются строго по алфавиту. Если студент использовал источники на иностранных языках, они располагаются в конце списка; при этом сохраняется единая нумерация.

На титульном листе студенческой научной работы должны быть обозначены: полное наименование вуза, кафедры, название работы, вид работы (реферат), курс и факультет (отделение), где обучается студент, его фамилия, имя и отчество (полностью), ученая степень, должность, фамилия и инициалы научного руководителя, место и время (год) выполнения работы.

Консультирование студентов по всем видам заданий, выносимым на самостоятельную работу, проводятся преподавателем в соответствии с графиком консультаций, утвержденным заведующим кафедрой.

3.3.1. Контрольные работы/рефераты (в пункте подраздела указываются примерные темы контрольных работ и рефератов и даются необходимые рекомендации по их выполнению).

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 гостиничного дела.
19. Деятельность специалиста в сфере гостиничного дела по профилактике и разрешению конфликтов.
20. Роль руководителей в сфере гостиничного дела 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. Внутриличные 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 гостиничного дела.
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 (МОДУЛЯ) (см. *Фонд оценочных средств*)

4.2. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по учебной дисциплине (модулю)

Рейтинговая система в Университете не используется.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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 [Текст]: учебник для студентов вузов по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 543 с. | 1,2,3,4 | 4 | 10 | - |
| 2 | Цыбульская, М.В. Конфликтология : учебно-практическое пособие / М.В. Цыбульская. - Москва : Евразийский открытый институт, 2010. - 312 с. - ISBN 978-5-374-00308-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90951 (05.10.2019). | 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. | Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст]: учебное пособие – СПб.: Питер, 2005. | 1,2,3,4 | 4 | 9 | - |
| 2. | Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология [Текст]: Учебник | 1,2,3,4 | 4 | 28 | - |

| | | | | | |
|----|--|---------|---|-----|---|
| | для вузов. 3-е изд. – СПб.: Питер, 2007.– 496 с. | | | | |
| 3. | Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология [Текст]: Учебник.–М.: ИНФРА-М, 2004 | 1,2,3,4 | 4 | 15 | - |
| 4. | Гришина Н.В. Психология конфликта [Текст]: учебник. – СПб.: Питер, 2005. | 1,2,3,4 | 4 | 33 | - |
| 5. | Гришина Н.В. Психология конфликта [Текст]: Хрестоматия. СПб.: Питер, 2008. | 1,2,3,4 | 4 | 9 | - |
| 6. | Дмитриев А.В. Конфликтология [Текст]: учебник/ А.В. Дмитриев. 3-е изд., перераб. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013. – 336 с. | 1,2,3,4 | 4 | 5 | - |
| 7. | Леонов Н.И. Конфликтология [Текст]: учебник. М.: Изд. МПСИ; Воронеж: Изд. НПО «Модэк», 2006 | 1,2,3,4 | 4 | 5 | - |
| 8. | Карташов, Я.П. Конфликты в организации / Я.П. Карташов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 78 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87241 (05.10.2019). | 1,2,3,4 | 4 | ЭБС | - |
| 9 | Бобрешова, И.П. Конфликтология. Практикум : учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев ; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Оренбург : ОГУ, 2015. - 102 с. : табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7410-1190-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438981 (05.10.2019). | 1,2,3,4 | 4 | ЭБС | |

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

1. Справочный портал. – Режим доступа: <http://www.library.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
2. Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Режим доступа: <http://sbiblio.com/biblio>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
3. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
4. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
5. Труды преподавателей [Электронный ресурс] : коллекция // Электронная библиотека Научной библиотеки РГУ имени С. А. Есенина. – Доступ к полным

- текстам по паролю. – Режим доступа: <http://dspace.rsu.edu.ru/xmlui/handle/123456789/3> (дата обращения: 15.10.2019).
6. 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: 15.10.2019).
7. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С. А. Есенина. – Рязань, [1990 -]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
8. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 20.04.2019).
9. С. Медлик, Х.Инграм. Гостиничный бизнес. – М:Юнити-Дана, 4-е издание, 2012 г. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://padabum.com/d.php?id=96669> (дата обращения: 25.05.2019 г.).
10. Ritz-Carlton. Золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://prohotel.ru/forum/topic/2938-ritz-carlton-zolotoi-standart-gostinichnogo-biznesa-novo/> (дата обращения: 11.04.2019 г.)
11. Конфликтология. Учебное пособие (Буртовая Е.В.) [Электронный ресурс] Режим доступа: http://uchebnik-online.com/soderzhanie/textbook_71.html (дата обращения: 01.06.2019 г.).
12. М.П. Мальская. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] Режим доступа: http://uchebnikonline.com/turizm/gotelniy_biznes_malska_mp/gotelniy_biznes_-_malska_mp.htm (дата обращения: 18.03.2019 г.).
13. М.В. Цыбульская. Конфликтология. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://sferaznaniy.ru/konfliktologiya/konfliktologiya-cybulskaya-my> (дата обращения: 01.06.2019 г.)

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

1. Медитация и практическая конфликтология [Электронный ресурс] Режим доступа: www.conflictology.spb.ru 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. (дата обращения: 18.03.2019 г.).
2. Конфликтология [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://conflictologiy.narod.ru/> На данном сайте размещены электронный учебник по конфликтологии, различные диагностики поведения в конфликте, программа школы практической конфликтологии, конфликтологический журнал. (дата обращения: 18.03.2019 г.).

3. Общественно-политический сайт [Электронный ресурс] Режим доступа: www.konflikt.ru/: новости, статьи, досье... Сайт клуба «Конфликтолог», объединяющий специалистов, работающих в различных областях конфликтологии. Информационную поддержку осуществляют редакции и сотрудники российских и зарубежных СМИ. (дата обращения: 18.03.2019 г.).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

| Вид учебных занятий | Организация деятельности студента |
|-----------------------------------|---|
| Лекция | Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить 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 удастся 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, работа с текстом (указать текст из источника и др.), прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме и др. |
| Контрольная работа/индивидуальные | Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания |

| | |
|-----------------------|--|
| задания | и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др. |
| Реферат | <i>Реферат:</i> 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 экзамену | При подготовке к экзамену (зачету) необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. |

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), 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 практических занятий.

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса (указывается при наличии)

Перечень информационных технологий (лицензионное программное обеспечение, информационно-справочные системы)

| Название ПО | № лицензии |
|---|---|
| Антивирус Kaspersky Endpoint Security | договор №14/03/2018-0142от 30/03/2018г.); |
| Офисное приложение LibreOffice | свободно распространяемое ПО |
| Архиватор 7-zip | свободно распространяемое ПО |
| Браузеризображений Fast Stone ImageViewer | свободно распространяемое ПО |
| Медиа проигрыватель VLC mediaplayer | свободно распространяемое ПО |
| Запись дисков ImageBurn | свободно распространяемое ПО |
| DJVU браузерDjVuBrowser Plug-in | свободно распространяемое ПО |

11. Иные сведения

Приложение 1

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине (модулю) 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 | ПК6 | Зачёт |
| 2. | Общая теория конфликта | ПК6 | Зачёт |
| 3. | Социально-психологическая характеристика различных видов конфликтов | ОПК2, ПК6 | Зачёт |
| 4. | Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов | ОК6, ОПК2, ПК6 | Зачёт |

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

| Индекс компетенции | Содержание компетенции | Элементы компетенции | Индекс элемента |
|--------------------|--|---|-----------------|
| ОК-6 | способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | знать | |
| | | 1 профилактику различных типов конфликтов в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям | ОК6 31 |
| | | 2 разрешение различных типов конфликтов в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям | ОК6 32 |

| | | | |
|-------|---|---|---------|
| | | уметь | |
| | | 1 характеризовать профилактику различных типов конфликтов в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям | ОК6 У1 |
| | | 2 характеризовать разрешение различных типов конфликтов в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям | ОК6 У2 |
| | | владеть | |
| | | 1 навыками исследовательской деятельности профилактики различных типов конфликтов в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям | ОК6 В1 |
| | | 2 навыками исследовательской деятельности разрешения различных типов конфликтов в коллективе на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям | ОК6 В2 |
| ОПК-2 | способностью организовать работу исполнителей | знать | |
| | | 1 конфликтологическую компетентность руководителя в организации | ОПК2 31 |
| | | 2 способы формирования конфликтологической компетентности | ОПК2 32 |
| | | уметь | |
| | | 1 характеризовать конфликтологическую компетентность руководителя в организации | ОПК2 У1 |
| | | 2 способы формирования конфликтологической компетентности | ОПК2 У2 |
| | | владеть | |
| | | 1 навыками исследования конфликтологической компетентности руководителя | ОПК2 В1 |

| | | | | |
|--|--|-----------------------|--|---------|
| | | | в организации | |
| | | | 2 навыками исследования способов формирования конфликтологической компетентности | ОПК2 В2 |
| ПК-6 | готовностью сервисной деятельности соответствия этнокультурными, историческими религиозными традициями, выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений | К В С И К | знать | |
| | | | 1 общую теорию конфликта | ПК6 З1 |
| | | | 2 социально-психологическую характеристику различных типов конфликтов с различными группами клиентов в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями | ПК6 З2 |
| | | | уметь | |
| | | | 1 характеризовать общую теорию конфликта | ПК6 У1 |
| | | | 2 характеризовать социально-психологическую характеристику различных типов конфликтов с различными группами клиентов в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями | ПК6 У2 |
| | | | владеть | |
| | | | 1 навыками исследования общей теории конфликта | ПК6 В1 |
| 2 навыками исследования социально-психологической характеристики различных типов конфликтов с различными группами клиентов в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями | ПК6 В2 | | | |

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЗАЧЁТ)

| № | Содержание оценочного средства | Индекс оцениваемой компетенции и её элементов |
|----|--|---|
| 1. | Дайте определение конфликта. Назовите критерии классификации и соответствующие им типы конфликтов. | ПК6 31У1В1 |
| 2. | Перечислите и охарактеризуйте причины конфликта. | ПК6 31У1В1 |

| | | |
|-----|---|------------|
| 3. | Перечислите и охарактеризуйте функции конфликта. | ПК6 31У1В1 |
| 4. | Перечислите этапы становления конфликтологии. Дайте понятие, назовите предмет и объект конфликтологии как науки. Определите связь конфликтологии с другими науками. | ПК6 31У1В1 |
| 5. | Перечислите и охарактеризуйте функции конфликтологии в обществе. | ПК6 31У1В1 |
| 6. | Назовите элементы динамического анализа конфликта. | ПК6 31У1В1 |
| 7. | Охарактеризуйте участников конфликта. | ПК6 31У1В1 |
| 8. | Дайте характеристику предмета, объекта и среды конфликта. | ПК6 31У1В1 |
| 9. | Дайте характеристику социальной напряжённости: уровни, техники снятия. | ПК6 31У1В1 |
| 10. | Назовите основные методики, применяемые в диагностике конфликта. | ПК6 31У1В1 |
| 11. | Раскройте технологию предупреждения конфликтов. | ОК6 31У1В1 |
| 12. | Раскройте технологию урегулирования и разрешения конфликтов. | ОК6 32У2В2 |
| 13. | Назовите понятие, типы и функции переговоров. | ОК6 32У2В2 |
| 14. | Определите стадии переговоров. | ОК6 32У2В2 |
| 15. | Раскройте стратегию ведения переговоров. | ОК6 32У2В2 |
| 16. | Раскройте тактические приёмы ведения переговоров. | ОК6 32У2В2 |
| 17. | Определите роль посредничества в переговорах. | ОК6 32У2В2 |
| 18. | Дайте определение внутриличностных конфликтов, назовите его характеристики, виды. | ПК6 32У2В2 |
| 19. | Перечислите и охарактеризуйте причины и последствия внутриличностных конфликтов. | ПК6 32У2В2 |
| 20. | Раскройте предупреждение внутриличностных конфликтов. | ОК6 31У1В1 |
| 21. | Раскройте разрешение внутриличностных конфликтов. | ОК6 32У2В2 |
| 22. | Дайте определение межличностных конфликтов, охарактеризуйте функции, стили поведения. | ПК6 32У2В2 |
| 23. | Охарактеризуйте особенности личности в возникновении и разрешении межличностных конфликтов. | ПК6 32У2В2 |
| 24. | Раскройте профилактику межличностных конфликтов. | ОК6 31У1В1 |
| 25. | Раскройте разрешение межличностных конфликтов. | ОК6 32У2В2 |
| 26. | Дайте определение семейных конфликтов, приведите их типологию, причины. | ПК6 32У2В2 |
| 27. | Раскройте профилактику семейных конфликтов. | ОК6 31У1В1 |
| 28. | Раскройте разрешение семейных конфликтов. | ОК6 32У2В2 |
| 29. | Перечислите и охарактеризуйте основные виды конфликтов в образовательных учреждениях. | ПК6 32У2В2 |
| 30. | Раскройте профилактику педагогических | ОК6 31У1В1 |

| | | |
|-----|---|-------------|
| | конфликтов. | |
| 31. | Раскройте разрешение педагогических конфликтов. | ОК6 32У2В2 |
| 32. | Определите структуру, виды, функции и основные стадии конфликтов в организации. | ПК6 32У2В2 |
| 33. | Перечислите и охарактеризуйте причины конфликтов в социальных организациях. | ПК6 32У2В2 |
| 34. | Дайте социально-психологическую характеристику конфликтов в различных организациях. | ПК6 32У2В2 |
| 35. | Дайте определение политических конфликтов, назовите их объектов, субъектов, виды. | ПК6 32У2В2 |
| 36. | Приведите опыт предупреждения политических конфликтов. | ОК6 31У1В1 |
| 37. | Приведите опыт разрешения политических конфликтов. | ОК6 32У2В2 |
| 38. | Дайте определение межэтнических конфликтов, их классификацию, причины. | ПК6 32У2В2 |
| 39. | Приведите опыт предупреждения межэтнических конфликтов. | ОК6 31У1В1 |
| 40. | Приведите опыт разрешения межэтнических конфликтов. | ОК6 32У2В2 |
| 41. | Назовите способы формирования конфликтологической компетентности личности. | ОПК2 32У2В2 |
| 42. | Охарактеризуйте деятельность руководителя по профилактике и разрешению конфликтов. | ОПК2 31У1В1 |

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкала оценивания)

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

«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.