

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

Утверждаю:  
Декан естественно-географического  
факультета



С.В. Жеглов

«29» июня 2017 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Конфликтология**

Уровень основной профессиональной образовательной программы:  
бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки: Технология и организация  
туроператорских и турагентских услуг

Форма обучения: очная

Сроки освоения ОПОП: 4 года - нормативный

Факультет: естественно-географический

Кафедра: социальной психологии и социальной работы

Рязань, 2017

## 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 "Конфликтология" относится к базовой части Блока 1. – Б1.Б.16

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

- Организация туристской деятельности;
- Сервисная деятельность в туризме
- Психология;

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

- Организация турагентской деятельности
- Технология и организация экскурсионных услуг
- Технология и организация гостиничных услуг
- Технология въездного туризма
- Технология выездного туризма

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-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	социально-психологическую характеристику различных типов конфликтов и технологии работы с ними на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям	характеризовать различные типы конфликтов и технологии работы с ними на основе толерантного отношения к социальным, конфессиональным и культурным различиям	навыками исследования различных типов конфликтов и технологий работы с ними на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям
2.	ОПК-3	способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	общую теорию конфликта и конфликтологическую компетентность личности в процессе обслуживания потребителей и (или)	характеризовать общую теорию конфликта и способы формирования конфликтологической компетентности личности в процессе	навыками исследования общей теории конфликта и конфликтологической компетентности личности в процессе обслуживания

			туристов	обслуживания потребителей и (или) туристов	потребителей и (или) туристов
3.	ПК-4	способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства	профилактику и разрешение различных типов конфликтов с учётом социальной политики государства	характеризовать профилактику и разрешение различных типов конфликтов с учётом социальной политики государства	навыками исследовательской деятельности профилактики и разрешения различных типов конфликтов с учётом социальной политики государства

## 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 команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и	<b>Знать:</b> социально-психологическую характеристику различных типов конфликтов и технологии работы с ними на основе	Путём проведения лекционных, семинарских занятий, организации самостоятельной работы студентов	Контрольная работа. Реферат. зачет.	<b>ПОРОГОВЫЙ</b> характеризует различные типы конфликтов и технологии работы с ними на основе толерантного отношения к социальным, этническим,

	культурные различия	<p>толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям</p> <p><b>Уметь:</b> характеризовать различные типы конфликтов и технологии работы с ними на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям</p> <p><b>Владеть:</b> навыками исследования различных типов конфликтов и технологий работы с ними на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям</p>			<p>конфессиональным и культурным различиям</p> <p><b>ПОВЫШЕННЫЙ</b></p> <p>исследует различные типы конфликтов и технологии работы с ними на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям</p>
--	---------------------	--	--	--	--

Общепрофессиональные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОПК-3	способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	<p><b>Знать:</b> общую теорию конфликта и конфликтологическую компетентность личности в процессе обслуживания потребителей и (или) туристов</p> <p><b>Уметь:</b> характеризовать общую теорию конфликта и способы формирования конфликтологической компетентности личности в процессе обслуживания потребителей и (или) туристов</p> <p><b>Владеть:</b> навыками исследования общей теории конфликта и конфликтологической компетентности личности в процессе</p>	Путём проведения лекционных, семинарских занятий, организации самостоятельной работы студентов	Контрольная работа. Реферат. Зачет.	<p><b>ПОРОГОВЫЙ</b> характеризует общую теорию конфликта и способы формирования конфликтологической компетентности личности в процессе обслуживания потребителей и (или) туристов</p> <p><b>ПОВЫШЕННЫЙ</b> исследует общую теорию конфликта и конфликтологическую компетентность личности в процессе обслуживания потребителей и (или) туристов</p>

		обслуживания потребителей и (или) туристов			
<b>Профессиональные компетенции:</b>					
<b>КОМПЕТЕНЦИИ</b>		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
<b>ИНДЕКС</b>	<b>ФОРМУЛИРОВКА</b>				
ПК-4	способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства	<p><b><u>Знать:</u></b> профилактику и разрешение различных типов конфликтов с учётом социальной политики государства</p> <p><b><u>Уметь:</u></b> характеризовать профилактику и разрешение различных типов конфликтов с учётом социальной политики государства</p> <p><b><u>Владеть:</u></b> навыками исследовательской деятельности профилактики и разрешения различных типов конфликтов с учётом социальной политики государства</p>	Путём проведения лекционных, семинарских занятий, организации самостоятельной работы студентов	Контрольная работа. Реферат. зачет.	<p><b>ПОРОГОВЫЙ</b> характеризует профилактику и разрешение различных типов конфликтов с учётом социальной политики государства</p> <p><b>ПОВЫШЕННЫЙ</b> исследует профилактику и разрешение различных типов конфликтов с учётом социальной политики государства</p>

--	--	--	--	--	--



## 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	-	-	
<i>СРС в семестре:</i>	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 .	2	2	
Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)	6	6	
Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы	12	12	
Подготовка реферата с презентацией	8	8	
<i>СРС в период сессии</i>	-	-	
Вид промежуточной аттестации	зачет (З),	3	3
	экзамен (Э)		
ИТОГО: Общая трудоемкость	часов	72	72
		2	2

## 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3	4
4	1	<b>Введение в конфликтологию</b>	<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>
4	2	<b>Общая теория конфликта</b>	<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>
4	3	<b>Социально-психологическая характеристика различных видов конфликтов</b>	<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>

4	4	<b>Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов</b>	<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, 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 и (по неделям семестра)
			Л	ЛР	ПЗ	СРС	всего	
	<b>1</b>	<b>Введение в конфликтологию</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	
4	1.1	Конфликтология как наука. История становления конфликтологии	2	-	2	4	8	1-3 недели Контрольная работа
		<b>Раздел дисциплины № 1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	
	<b>2</b>	<b>Теоретические основы конфликтологии</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	
4	2.1	Понятие, структура, динамика, функции,	2	-	2	4	8	4-5 недели Контрольная работа

		классификация и диагностика конфликта						
4	2.2	Конфликты и социальная напряжённость: уровни, факторы и механизмы возникновения.	2	-	2	4	8	6 неделя Контрольная работа
		<b>Раздел дисциплины № 2</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	
	<b>3</b>	<b>Социально-психологическая характеристика различных видов конфликтов</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	
4	3.1	Внутриличностные и межличностные конфликты	2	-	2	4	8	7-8 недели Реферат
4	3.2	Групповые и семейные конфликты	2	-	2	4	8	9-11 недели Реферат
4	3.3	Массовые конфликты	2	-	2	4	8	12 неделя Реферат
		<b>Раздел дисциплины № 3</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	
	<b>4</b>	<b>Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	
4	4.1	Конфликтологическая компетентность личности	2	-	2	4	8	13-15 недели Реферат
4	4.2	Практика профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов	2	-	2	4	8	16-17 недели Реферат
4	4.3	Переговоры как метод разрешения конфликтов	2	-	2	4	8	18 неделя Реферат
		<b>Раздел дисциплины № 4</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	
		<b>ИТОГО за семестр</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	
		<b>ИТОГО</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	Зачёт

2.3. Лабораторный практикум – не предусмотрен

2.4. Примерная тематика курсовых работ - не предусмотрено.

### 3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

#### 3.1. Виды СРС

№ сем	№ разд	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
4	1	Введение в конфликтологию	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы	2 2
4	2	Теоретические основы конфликтологии	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы Выполнение заданий при подготовке к контрольным работам	2 2 2 2
4	3	Социально-психологическая характеристика различных видов конфликтов	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Изучение и конспектирование основной литературы Изучение и конспектирование дополнительной литературы Подготовка реферата с презентацией	2 2 2 2 4
4	4	Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Изучение и конспектирование основной литературы Изучение и конспектирование дополнительной литературы Подготовка реферата с презентацией	2 2 2 2 4
ИТОГО в семестре				36



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

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к семинарским занятиям с целью систематизации, конкретизации полученных знаний; подготовку к контрольным работам; 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.

#### **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. Рекомендуется 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

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 туризма.
19. Деятельность специалиста в сфере туризма по профилактике и разрешению конфликтов.
20. Роль руководителей в сфере туризма 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 туризма.
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*)

#### 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.	Волков, Борис Степанович. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б. С. Волков, Н. В. Волкова; под ред. Б.С. Волкова; ГОУ ВПО "Московский гос. обл. университет". - Москва : КноРус, 2016. - 400 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 353-355. - Режим доступа: <a href="http://www.book.ru/book/917091">http://www.book.ru/book/917091</a> (08.11.2016). - Заглавие с титул. экрана. - ISBN 978-5-406-04542-8.	1,2,3,4	4	ЭБС	-
2	Мартишина, Нина Васильевна. Конфликтология [Электронный ресурс] : [лекции и практикум] / Н. В. Мартишина, Т. В. Ганина; РГУ им. С. А. Есенина. - Рязань : РГУ, 2015. - Заглавие с титул. экрана. - Режим доступа: <a href="http://e-learn2.rsu.edu.ru/moodle2/course/view.php?id=494">http://e-learn2.rsu.edu.ru/moodle2/course/view.php?id=494</a> . - Вход только для зарегистрированных пользователей.	1,2,3,4	4	ЭОР	-

3	Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [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> (27.11.2017).	1,2,3,4	4	ЭБС	-
---	---	---------	---	-----	---

## 5.2. Дополнительная литература

№ П/ П	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семес тр	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 для вузов. 3-е изд. – СПб.: Питер, 2007.– 496 с.	1,2,3,4	4	28	-
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	Конфликтология : учебное пособие (курс лекций) / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет» ; сост. С.Ю. Иванова, С.В. Попова. - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 176 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9296-0776-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=b">http://biblioclub.ru/index.php?page=b</a>	1,2,3,4	4	ЭБС	-

	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=blook&amp;id=458026">ook&amp;id=458026</a> (27.11.2017).				
7	Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты : учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=blook&amp;id=115392">http://biblioclub.ru/index.php?page=blook&amp;id=115392</a> (27.11.2017).	1,2,3,4	4	ЭБС	-
8	Шарков, Ф.И. Общая конфликтология : учебник / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации ; под общ. ред. Ф.И. Шаркова. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02402-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=blook&amp;id=255820">http://biblioclub.ru/index.php?page=blook&amp;id=255820</a> (27.11.2017).	1,2,3,4	4	ЭБС	-
9	Зеленков, М.Ю. Конфликтология : учебник / М.Ю. Зеленков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 324 с. : табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01918-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=blook&amp;id=452906">http://biblioclub.ru/index.php?page=blook&amp;id=452906</a> (27.11.2017).	1,2,3,4	4	ЭБС	-

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

1. Сайт «Университетская библиотека Online» - URL: <http://www.biblioclub.ru/> (дата обращения 18.11.2017)
2. Сайт электронной библиотеки диссертаций Российской государственной библиотеки. URL: <http://www.rsl.ru/> (дата обращения 18.11.2017)
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. – URL. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения 18.11.2017)
4. Сайт научной библиотеки РГУ им. С.А. Есенина . – URL: <http://library.rsu.edu.ru> (дата обращения 18.11.2017)

5. Электронно-библиотечная система «Юрайт» <https://www.biblio-online.ru/> (дата обращения 18.11.2017)
6. Академия Google – поисковая система, разработанная специально для студентов, ученых и исследователей, предназначена для поиска информации в онлайн-овых академических журналах и материалах, прошедших экспертную оценку <https://scholar.google.ru/> (дата обращения 18.11.2017)
7. Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань». – URL: <http://e.lanbook.com> (дата обращения 18.11.2017)
8. Российское образование – федеральный портал, где представлены нормативные документы, государственные образовательные стандарты, публикации - <http://www.edu.ru/> (дата обращения 18.11.2017)

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

1. [www.conflictology.spb.ru](http://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. (дата обращения 18.11.2017)
2. <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 18.11.2017)

## 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, ноутбук с дисководом, колонки.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: видеопроектор, ноутбук с установленными программами MS Office, Word, Excel, PowerPoint переносной экран, колонки.

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 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; пометать 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.
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.
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 зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу .

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

1. Использование слайд-презентаций при проведении лекционных и практических занятий.

2. Проверка заданий и рефератов посредством электронной почты.

## 10. Требования к программному обеспечению учебного процесса

№ п/п	Наименование учебной дисциплины	Наименование программы	Тип программы			Автор	Вид лицензии Платное/свободно распространяемое
			Расчетная	Обучающая	Контролирующая		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Конфликтология – все разделы	Open Office 4.1.4 и 2017 и выше		Оформление рефератов		Apache Foundation	свободно распространяемое
		Libre Office 2010 и выше		Оформление рефератов		The Document Foundation	свободно распространяемое

## 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	ПК4	Зачёт
2.	Общая теория конфликта	ПК4	Зачёт
3.	Социально-психологическая характеристика различных видов конфликтов	ОПК3	Зачёт
4.	Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов	ОК4 ПК4	Зачёт

#### ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>знать</b>	
		1 социально-психологическую характеристику различных типов конфликтов	ОК4 31
		2 технологии работы с различными типами конфликтов на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям	ОК4 32
		<b>уметь</b>	
		1 характеризовать различные типы конфликтов	ОК4 У1



		2 характеризовать технологии работы с различными типами конфликтов на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям	ОК4 У2
		<b>владеть</b>	
		1 навыками исследования различных типов конфликтов	ОК4 В1
		2 навыками исследования технологий работы с различными типами конфликтов на основе толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям	ОК4 В2
ОПК-3	способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	<b>знать</b>	
		1 общую теорию конфликта	ОПК3 З1
		2 конфликтологическую компетентность личности в процессе обслуживания потребителей и (или) туристов	ОПК3 З2
		<b>уметь</b>	
		1 характеризовать общую теорию конфликта	ОПК3 У1
		2 характеризовать способы формирования конфликтологической компетентности личности в процессе обслуживания потребителей и (или) туристов	ОПК3 У2
		<b>владеть</b>	
		1 навыками исследования общей теории конфликта	ОПК3 В1
		2 навыками исследования конфликтологической компетентности личности в процессе обслуживания потребителей и (или) туристов	ОПК3 В2
ПК-4	способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства	<b>знать</b>	
		1 профилактику различных типов конфликтов с учётом социальной политики государства	ПК4 З1
		2 разрешение различных типов конфликтов с учётом социальной политики государства	ПК4 З2
		<b>уметь</b>	

		1 характеризовать профилактику различных типов конфликтов с учётом социальной политики государства	ПК4 У1
		2 характеризовать разрешение различных типов конфликтов с учётом социальной политики государства	ПК4 У2
		<b>ВЛАДЕТЬ</b>	
		1 навыками исследовательской деятельности профилактики различных типов конфликтов с учётом социальной политики государства	ПК4 В1
		2 навыками исследовательской деятельности разрешения различных типов конфликтов с учётом социальной политики государства	ПК4 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.	ОПК3 31У1В1
2.	Перечислите и охарактеризуйте причины конфликта.	ОПК3 31У1В1
3.	Перечислите и охарактеризуйте функции конфликта.	ОПК3 31У1В1
4.	Перечислите этапы становления конфликтологии. Дайте понятие, назовите предмет и объект конфликтологии как науки. Определите связь конфликтологии с другими науками.	ОПК3 31У1В1
5.	Перечислите и охарактеризуйте функции конфликтологии в обществе.	ОПК3 31У1В1
6.	Назовите элементы динамического анализа конфликта.	ОПК3 31У1В1
7.	Охарактеризуйте участников конфликта.	ОПК3 31У1В1
8.	Дайте характеристику предмета, объекта и среды конфликта.	ОПК3 31У1В1
9.	Дайте характеристику социальной напряжённости: уровни, техники снятия.	ОПК3 31У1В1
10.	Назовите основные методики, применяемые в диагностике конфликта.	ОПК3 31У1В1
11.	Раскройте технологию предупреждения конфликтов.	ОК4 32У2В2
12.	Раскройте технологию урегулирования и	ОК4 32У2В2

	разрешения конфликтов.	
13.	Назовите понятие, типы и функции переговоров.	ОК4 32У2В2
14.	Определите стадии переговоров.	ОК4 32У2В2
15.	Раскройте стратегию ведения переговоров.	ОК4 32У2В2
16.	Раскройте тактические приёмы ведения переговоров.	ОК4 32У2В2
17.	Определите роль посредничества в переговорах.	ОК4 32У2В2
18.	Дайте определение внутриличностных конфликтов, назовите его характеристики, виды.	ОК4 31У1В1
19.	Перечислите и охарактеризуйте причины и последствия внутриличностных конфликтов.	ОК4 31У1В1
20.	Раскройте предупреждение внутриличностных конфликтов.	ПК4 31У1В1
21.	Раскройте разрешение внутриличностных конфликтов.	
22.	Дайте определение межличностных конфликтов, охарактеризуйте функции, стили поведения.	ОК4 31У1В1
23.	Охарактеризуйте особенности личности в возникновении и разрешении межличностных конфликтов.	ОК4 31У1В1
24.	Раскройте профилактику межличностных конфликтов.	ПК4 31У1В1
25.	Раскройте разрешение межличностных конфликтов.	
26.	Дайте определение семейных конфликтов, приведите их типологию, причины.	ОК4 31У1В1
27.	Раскройте профилактику семейных конфликтов.	ПК4 31У1В1
28.	Раскройте разрешение семейных конфликтов.	ПК4 32У2В2
29.	Перечислите и охарактеризуйте основные виды конфликтов в образовательных учреждениях.	ОК4 31У1В1
30.	Раскройте профилактику педагогических конфликтов.	ПК4 31У1В1
31.	Раскройте разрешение педагогических конфликтов.	ПК4 32У2В2
32.	Определите структуру, виды, функции и основные стадии конфликтов в организации.	ОК4 31У1В1
33.	Перечислите и охарактеризуйте причины конфликтов в социальных организациях.	ОК4 31У1В1
34.	Дайте социально-психологическую характеристику конфликтов в различных организациях.	ОК4 31У1В1
35.	Дайте определение политических конфликтов, назовите их объектов, субъектов, виды.	ОК4 31У1В1
36.	Приведите опыт предупреждения политических конфликтов.	ПК4 31У1В1
37.	Приведите опыт разрешения политических конфликтов.	ПК4 32У2В2
38.	Дайте определение межэтнических конфликтов, их классификацию, причины.	ОК4 31У1В1
39.	Приведите опыт предупреждения межэтнических конфликтов.	ПК4 31У1В1
40.	Приведите опыт разрешения межэтнических конфликтов.	ПК4 32У2В2

41.	Назовите способы формирования конфликтологической компетентности личности.	ОПК3 32У2В2
42.	Охарактеризуйте деятельность руководителя по профилактике и разрешению конфликтов.	ОПК3 32У2В2

## 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. Если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оценка может соответствовать пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**«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.