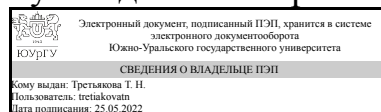


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



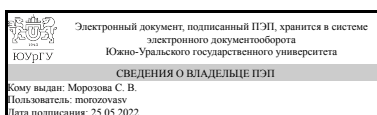
Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.31 Конфликтология
для направления 43.03.03 Гостиничное дело
уровень Бакалавриат
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Общая психология, психодиагностика и психологическое консультирование

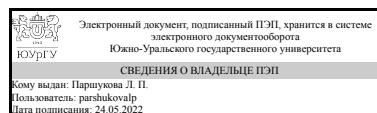
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,
к.психол.н., доц.



С. В. Морозова

Разработчик программы,
старший преподаватель



Л. П. Паршукова

1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины «Конфликтология» является формирование у обучающихся компетенций в области изучения динамики и практики урегулирования, разрешения конфликтов, происходящих в организациях сферы гостеприимства. Задачи изучения дисциплины - усвоение теоретических основ конфликтологии, основных категорий и понятий; - знакомство с методиками психологической диагностики конфликтов на начальном этапе и возможных вариантов их урегулирования; - освоение методов объективного анализа конфликтов; - выработка коммуникативных навыков и умений компетентного бесконфликтного взаимодействия.

Краткое содержание дисциплины

Введение в конфликтологию. Общая теория конфликта. Социально-психологическая характеристика различных видов конфликтов. Диагностика конфликтов и социальной напряжённости. Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов. Значение конфликтологии для организации сервисного обслуживания в гостиничных комплексах

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает: основы современных методик психологической диагностики конфликтов на начальном этапе и возможных вариантов их урегулирования Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать стандартный инструментарий в профессиональной деятельности при взаимодействии с другими структурными подразделениями гостиничного предприятия Имеет практический опыт: проведения и интерпретации диагностических методик бесконфликтного взаимодействия в команде
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знает: основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта Умеет: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций Имеет практический опыт: объективного анализа конфликтов; применять технологии регулирования конфликтов

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.О.16 Речевая коммуникация,	1.О.35 Международный протокол и деловой

1.О.29 Введение в гостеприимство, 1.О.25 Психодиагностика, 1.О.19 Социология, 1.О.20 Сервисология, 1.О.32 Основы медицинских знаний, 1.О.11 Психология, 1.О.23 Менеджмент, Учебная практика, ознакомительная практика (4 семестр)	этикет в индустрии гостеприимства
--	-----------------------------------

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
1.О.32 Основы медицинских знаний	Знает: основные категории здорового образа жизни, основные признаки неотложных состояний и алгоритм действий при оказании первой медицинской помощи Умеет: использовать современные методы самооценки здоровья и определять признаки неотложных состояний и характер повреждений для определения способов оказания первой помощи, определять признаки неотложных состояний и характер повреждений для определения способов оказания первой помощи Имеет практический опыт: оценки уровня здоровья, гигиенической культуры и ресурсов личного здоровьесбережения, оказания неотложной помощи при наиболее распространённых патологических состояниях
1.О.11 Психология	Знает: психологические основы функционирования познавательных, волевых и эмоциональных процессов для понимания собственных психологических особенностей управления временем, основные понятия психологии, типы темперамента, содержание мотивации и психической регуляции поведения и деятельности человека Умеет: использовать психологические техники и методы тайм-менеджмента в собственной деятельности, устанавливать гармоничные отношения в работе с клиентами, создавать благоприятный психологический климат в коллективе; изучать потребности общества и личности Имеет практический опыт: развития мотивационно-волевой сферы личности для осуществления личностного развития и профессионального роста, регулирования взаимоотношения людей: убеждения, доказательства, внушения и побуждения людей к необходимым действиям в процессе профессионального общения и совместной деятельности
1.О.25 Психодиагностика	Знает: психометрические основы современных методик психологической диагностики работы в

	команде Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать психодиагностический инструментарий в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: проведения и интерпретации психодиагностических методик для составления психологического портрета личности потребителей
1.О.29 Введение в гостеприимство	Знает: историю становления и развития гостиничного дела, историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики Умеет: применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, определять потребительский статус гостиничных услуг Имеет практический опыт: организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения, выявления потребностей потребителя, использования приемов обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности
1.О.16 Речевая коммуникация	Знает: особенности письменной и устной коммуникации , особенности речевого и коммуникативного поведения с потребителями услуг Умеет: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на основе орфоэпических, морфологических, лексических, синтаксических норм современного русского литературного языка в научном, официально-деловом стилях, преодолевать трудности взаимопонимания в формате речевой коммуникации Имеет практический опыт: ведения делового разговора с позиций его языковых и логических основ, ведения гармоничного диалога для достижения успеха в процессе речевой коммуникации
1.О.20 Сервисология	Знает: понятийный аппарат теории потребностей, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, основные классификации нужд, мотивов и ценностей человека , правила и технику безопасности обслуживания потребителей , иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека Умеет: эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей, применять правила и технику безопасности обслуживания потребителей , определять потребительский статус услуг Имеет практический опыт: критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей, безопасного обслуживания потребителей, осуществления клиенториентированных коммуникаций и предоставления качественных услуг

1.О.23 Менеджмент	Знает: основные понятия, виды и технологии организационно-управленческой деятельности, базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов образования и личностных характеристик, основные задачи и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов индустрии гостеприимства, базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней Умеет: организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и индустрии гостеприимства, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами, организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и применять методы контроля деятельности структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма Имеет практический опыт: проектирования организационных отношений, исходя из действующей нормативно-правовой базы, принятия решений в профессиональной деятельности, определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий индустрии гостеприимства, осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива
1.О.19 Социология	Знает: понятие, сущность и технологию социологических исследований, методы сбора социологической информации, методы и технологии социологических исследований Умеет: проводить социологические исследования рынка туристских услуг, работать с социологической информацией для осуществления рыночных исследований и анализа требований клиентов на современном рынке туризма и гостиничных услуг Имеет практический опыт: проведения социологических исследований потребительского рынка туристских услуг, использования социологических методов в профессиональной деятельности
Учебная практика, ознакомительная практика (4 семестр)	Знает: методы исследований и мониторинга рынка индустрии гостеприимства, основы, методы и практики тайм-менеджмента, основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы гостеприимства в регионе Умеет: проводить исследование рынка индустрии гостеприимства в регионе, нести личную ответственность за результат своего

	труда, анализировать рынок индустрии гостеприимства в регионе Имеет практический опыт: характеристики рынка индустрии гостеприимства, управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей, самостоятельного определения специфики деятельности предприятий индустрии гостеприимства в регионе
--	--

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 12,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		6
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	8	8
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	59,75	59,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Подготовка к зачету	20	20
Подготовка к практическим занятиям, выполнение заданий в электронном учебном курсе по темам дисциплины	39,75	39.75
Консультации и промежуточная аттестация	4,25	4,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Введение в конфликтологию	2	2	0	0
2	Общая теория конфликта	2	2	0	0
3	Социально-психологическая характеристика различных видов конфликтов	2	0	2	0
4	Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов	2	0	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
----------	-----------	---	--------------

1	1	История взглядов на природу конфликта: 1) Античные мыслители о конфликтах; 2) Мыслители эпохи средневековья; 3) Взгляды философов нового времени на природу конфликта. Современные концепции конфликта: 1) Психологические концепции конфликта; 2) Социологические концепции конфликта. Значение конфликтологии для организации сервисного обслуживания в гостиничных комплексах Составляющие конфликта: 1) Субъекты конфликтного взаимодействия; 2) Объект конфликта; 3) Участники конфликта.	2
2	2	Причины конфликта: Характеристики основных причин конфликта 1) Объективные причины конфликта; 2) Организационно-управленческие причины конфликта; 3) Социально-психологические причины конфликта; 4) Личностные причины конфликта. Функции конфликта: 1) Конструктивные функции конфликта; 2) Деструктивные функции конфликта. Динамика конфликта: 1) Структура конфликта; 2) Стадии развития конфликта	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	3	Внутриличностные конфликты. Диагностика поведения в конфликте. Диагностика конфликтов и социальной напряжённости. Типы конфликтных личностей. Межличностные конфликты: 1) Семейные конфликты; 2) Конфликты между начальником и подчиненным.	2
2	4	Анализ конфликтных ситуаций. Методы разрешения конфликтных ситуаций. Технологии управления конфликтами. Управление конфликтами на предприятии и стрессменеджмент.	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к зачету	Лопарев, А. В. Конфликтология [Текст] учебник для вузов по гуманитар. направлениям А. В. Лопарев, Д. Ю. Зеленский. - М.: Юрайт, 2017. - 230 с.; Дмитриев, А. В. Конфликтология [Текст] учебник для вузов по направлению "Конфликтология" А. В. Дмитриев. - 4-е изд., перераб. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. - 335 с. ил.; Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] учеб. для вузов А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб. и др.: Питер, 2008. - 490 с. ил.; Социальная конфликтология Учеб. пособие для вузов Н. П. Дедов, Т. Ф. Сулова, Е. Г. Сорокина и др.; Под ред. А. В. Морозова; Моск. гос. социал. ун-т;	6	20

	Моск. гос. социал. ун-т. - М.: Академия, 2002. - 331,[1] с.; Терешина, Е. А. История конфликтологии [Текст] учеб. пособие для вузов Е. А. Терешина. - М.: Проспект, 2015. - 237 с.; Конфликтология : учебное пособие / составители С. Ю. Иванова, С. В. Попова. — Ставрополь : СКФУ, 2015. — 176 с. — ISBN 978-5-9296-0776-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/155438 (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей; Аппакова-Шогина, Н. З. Конфликтология : учебное пособие / Н. З. Аппакова-Шогина, А. В. Гут. — Казань : Поволжский ГУФКСиТ, 2017. — 158 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/154956 (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей; Современный словарь по конфликтологии : словарь / составители С. Б. Никонова [и др.] ; под редакцией В. А. Светлов. — 4-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2017. — 432 с. — ISBN 978-5-9765-1612-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/198344 (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей; Золотых, Н. В. Психология и конфликтология : учебное пособие / Н. В. Золотых, А. В. Черняева. — Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2018. — 180 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119923 (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.		
Подготовка к практическим занятиям, выполнение заданий в электронном учебном курсе по темам дисциплины	Лопарев, А. В. Конфликтология [Текст] учебник для вузов по гуманитар. направлениям А. В. Лопарев, Д. Ю. Зеленский. - М.: Юрайт, 2017. - 230 с.; Дмитриев, А. В. Конфликтология [Текст] учебник для вузов по направлению "Конфликтология" А. В. Дмитриев. - 4-е изд., перераб. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. - 335 с. ил.; Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] учеб. для вузов А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб. и др.: Питер, 2008. - 490 с. ил.; Социальная конфликтология Учеб. пособие для вузов Н. П. Дедов, Т. Ф. Сусллова, Е. Г. Сорокина и др.; Под ред. А.	6	39,75

	В. Морозова; Моск. гос. социал. ун-т; Моск. гос. социал. ун-т. - М.: Академия, 2002. - 331,[1] с.; Терешина, Е. А. История конфликтологии [Текст] учеб. пособие для вузов Е. А. Терешина. - М.: Проспект, 2015. - 237 с.; Конфликтология : учебное пособие / составители С. Ю. Иванова, С. В. Попова. — Ставрополь : СКФУ, 2015. — 176 с. — ISBN 978-5-9296-0776-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/155438 (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей; Аппакова-Шогина, Н. З. Конфликтология : учебное пособие / Н. З. Аппакова-Шогина, А. В. Гут. — Казань : Поволжский ГУФКСиТ, 2017. — 158 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/154956 (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей; Современный словарь по конфликтологии : словарь / составители С. Б. Никонова [и др.] ; под редакцией В. А. Светлов. — 4-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2017. — 432 с. — ISBN 978-5-9765-1612-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/198344 (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей; Учебное пособие Паршукова Л.П. "Психологический практикум";		
--	--	--	--

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	6	Текущий контроль	Этапы развития конфликтологии как науки	1	3	1. Сформулировано название этапа, указан временной период - 1 балл 2. Сформулированы основные идеи, разработанные на данном этапе - 1 балл 3. Перечислены имена ученых,	зачет

						исследователей, внесших вклад в развитие этапа - 1 балл	
2	6	Текущий контроль	Задание № 2 Поведение в конфликте	2	5	1. Сформулировано определение поведения в конфликте - 1 балл 2. Сформулирована целесообразность поведения - 1 балл 3. Объяснена целесообразность поведения - 1 балл 4. Сформулирована нецелесообразность поведения - 1 балл 5. Объяснена нецелесообразность поведения - 1 балл	зачет
3	6	Текущий контроль	Задание №4. Анализ ситуации	4	23	Схема анализа ситуации: 1. Определить количество участников конфликта: — не указаны участники конфликта – 0 баллов — указаны не все участники конфликта – 1 оценка — указаны все участники конфликта – 2 балла 2. Составить психологические характеристики участников конфликта: — не составлены характеристики – 0 баллов — составлены характеристики не на всех участников конфликта – 1 балл — составлены характеристики на всех участников конфликта – 2 балла 3. Сформулировать цели конфликта: — не сформулированы цели конфликта, преследуемые сторонами – 0 баллов — сформулированы цели, преследуемые только одной стороной – 1 балл — сформулированы цели, преследуемые обеими сторонами – 2 балла 4. Определить причины конфликта: — причины не названы – 0 баллов — названы причины конфликта только для одной стороны – 1 балл — названы причины конфликта для двух сторон – 2 балла 5. Определить стадию (этап) конфликта: — не указана стадия, на которой находится данный конфликт – 0 баллов — указана стадия, на которой находится данный конфликт – 1 балл 6. Обосновать стадию конфликта: — нет обоснования – 0 баллов — есть обоснование, т.е. указаны	зачет

					признаки данного этапа конфликта – 1 балл 7. Описать действия участников конфликта: — нет описания – 0 баллов — указаны целесообразные (конструктивные) действия –1 балл — указаны нецелесообразные (деструктивные) действия –1 балл 8. Указать возможные пути выхода из данного конфликта: — не сформулированы пути выхода из конфликта – 0 баллов — сформулированы пути выхода из конфликта один вариант– 1 балл два и более – 2 балла 9. Привести аргументы возможных путей выхода из данного конфликта: — не аргументированы пути выхода из конфликта – 0 баллов — аргументированы пути выхода из конфликта — один аргумент – 1 балл — два и более – 2 балла 10. Предположить последствия конфликта для участников, для коллектива: — не описаны возможные последствия конфликта – 0 баллов — описаны возможные последствия конфликта для отдельных участников – 1 балл — описаны возможные последствия конфликта для всех участников – 1 балл — описаны возможные последствия конфликта для всего коллектива – 1 балл 11. Высказать предположение о том, как можно было предупредить данную конфликтную ситуацию (профилактика конфликта): — Не сформулировано предположение о том, как можно было предупредить данную конфликтную ситуацию – 0 баллов — Сформулировано предположение о том, как можно было предупредить данную конфликтную ситуацию один вариант – 1 балл два и более – 2 балла	
--	--	--	--	--	--	--

					12. Обосновать предположения о том, как можно было предупредить данную конфликтную ситуацию (профилактика конфликта): – Не обосновано предположение о том, как можно было предупредить данную конфликтную ситуацию – 0 баллов – обосновано предположение о том, как можно было предупредить данную конфликтную ситуацию: один аргумент – 1 балл два и более аргументов – 2 балла	
4	6	Текущий контроль	Задание №4. Диагностика поведения в конфликте	3	10 1. Выполнены все необходимые методики - 1 балл 2. Приведены количественные характеристики (цифровые результаты) методик - 1 балл 3. Представлено стандартное описание результатов методик - 1 балл 4. Представлено описание ведущих результатов - 1 балл 5. Проанализированы собственные результаты (интерпретация сочетаний показателей) - 1 балл 6. Проанализированы собственные результаты (обозначены "сильные" характеристики, приведены примеры) - 1 балл 7. Проанализированы собственные результаты (обозначены "слабые" характеристики, приведены примеры) - 1 балл 8. Представлен вывод по каждой методике- 1 балл 9. Представлен общий вывод по итогам проведения всех методик - 1 балл 10. Дана обратная связь о значимости проведенной работы	зачет
5	6	Бонус	Эффективное взаимодействие с клиентом в конфликтных ситуациях	-	24 1. Дано описание поведения менеджера при взаимодействии с каждым типом клиента. За каждое верное описание присваивается 1 балл. Максимум по этому пункту - 8 баллов 2. Приведены конкретные фразы. За каждую подходящую формулировку присваивается 1 балл. Максимум по этому пункту - 8 баллов 3. Описаны опасные варианты поведения, приводящие к обострению отношений. За каждый вариант присваивается 1 балл. Максимум по этому пункту - 8 баллов	зачет
6	6	Промежуточная аттестация	Устный опрос	-	1 Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено». «Зачтено» – оценка выставляется	зачет

					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, 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.	
--	--	--	--	--	---	--

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	Прохождение промежуточной аттестации не является обязательным. В рамках промежуточной аттестации студент может пересдать КРМ, по которым он получил низкий рейтинг.	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ					
		1	2	3	4	5	6
УК-3	Знает: основы современных методик психологической диагностики конфликтов на начальном этапе и возможных вариантов их урегулирования		++			++	
УК-3	Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать стандартный инструментарий в профессиональной деятельности при взаимодействии с другими структурными подразделениями гостиничного предприятия		++			++	
УК-3	Имеет практический опыт: проведения и интерпретации диагностических методик бесконфликтного взаимодействия в команде			++	++	++	
УК-6	Знает: основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта	++	++				+
УК-6	Умеет: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций		++			++	
УК-6	Имеет практический опыт: объективного анализа конфликтов; применять технологии регулирования конфликтов			+		++	

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] учеб. для вузов А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб. и др.: Питер, 2008. - 490 с. ил.
2. Ворожейкин, И. Е. Конфликтология Учеб. И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров; Гос. ун-т упр.; Гос. ун-т упр. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 223,[1] с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Вершинин, М. С. Конфликтология Конспект лекций: Соответствует гос. образоват. стандарту высш. проф. образования М. С. Вершинин. - СПб.: Михайлов, 2003. - 59 с.
2. Лукин, Ю. Ф. Конфликтология. Управление конфликтами [Текст] учебник для вузов Ю. Ф. Лукин ; Помор. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова. - М.: Трикта: Академический проект, 2007

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Гостиничное дело журнал Академия торговли и внешнеэкономических связей журнал. - М., 2013-
2. Гостиница и ресторан: бизнес и управление офиц. русскоязыч. изд.: 16+ ООО "Изд-во Хоспитэлиты" журнал. - М., 2008-2015

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Учебное пособие Паршукова Л.П. "Психологический практикум"

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Учебное пособие Паршукова Л.П. "Психологический практикум"

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Золотых, Н. В. Психология и конфликтология : учебное пособие / Н. В. Золотых, А. В. Черняева. — Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2018. — 180 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119923 (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2	Методические пособия для преподавателя	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Надточий, Ю. Б. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Ю. Б. Надточий. — Москва : ФЛИНТА, 2021. — 96 с. — ISBN 978-5-9765-4496-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/182043 (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3	Методические пособия для преподавателя	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты : учебное пособие / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. — 4-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 126 с. — ISBN 978-5-9765-1580-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119447 (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Конфликтология : учебное пособие / составители С. Ю. Иванова, С. В. Попова. — Ставрополь : СКФУ, 2015. — 176 с. — ISBN 978-5-9296-0776-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/155438 (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
5	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Современный словарь по конфликтологии : словарь / составители С. Б. Никонова [и др.] ; под редакцией В. А. Светлов. — 4-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2017. — 432 с. — ISBN 978-5-9765-1612-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/198344 (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
6	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Аппакова-Шогина, Н. З. Конфликтология : учебное пособие / Н. З. Аппакова-Шогина, А. В. Гут. — Казань : Поволжский ГУФКСИТ, 2017. — 158 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/154956 (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. -База данных polpred (обзор СМИ)(бессрочно)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	503 (7Р)	Переносное компьютерное оборудование: проектор, ноутбук, колонки.
Практические занятия и семинары	503 (7Р)	Переносное компьютерное оборудование: проектор, ноутбук, колонки.