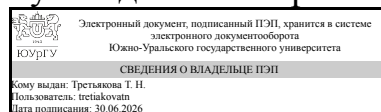


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



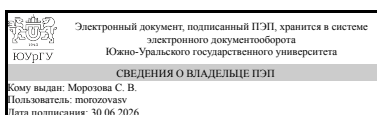
Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.22 Конфликтология
для направления 43.03.03 Гостиничное дело
уровень Бакалавриат
форма обучения очная
кафедра-разработчик Общая психология, психодиагностика и психологическое консультирование

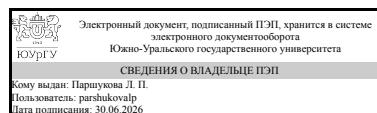
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

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.33 Основы проектной деятельности,	1.О.31 Международный протокол и деловой

1.О.27 Сервисология, 1.О.20 Психология, 1.О.18 Социология, 1.О.26 Основы туризма и гостеприимства, 1.О.07 Речевая коммуникация, Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр)	этикет в индустрии гостеприимства, 1.Ф.05.М6.02 Проектирование процесса оказания услуг, 1.О.16 Менеджмент, 1.Ф.05.М7.03 Практическая стилистика научной речи, 1.Ф.05.М5.02 Основы личностного роста, 1.Ф.03 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями, 1.Ф.05.М4.03 Основы педагогического мастерства, 1.О.34 Проектная деятельность, 1.Ф.05.М5.03 Психология карьеры и профессионального роста, 1.Ф.05.М1.03 История искусства и дизайна, 1.Ф.05.М3.03 Организация спортивно-массовых мероприятий, 1.Ф.05.М4.02 Педагогические технологии, 1.Ф.05.М3.02 Спортивно-оздоровительные и физкультурно-оздоровительные технологии, 1.Ф.05.М7.02 Культура речевого общения на русском языке как иностранном, 1.Ф.05.М2.02 Самоменеджмент в профессиональной деятельности, 1.Ф.05.М6.03 Технология продвижения услуг в сфере ресторанного сервиса, 1.Ф.05.М1.02 Фирменный стиль и брендинг
---	--

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

Дисциплина	Требования
1.О.33 Основы проектной деятельности	Знает: методы и инструменты управления временем и бюджетом согласно целям и задачам саморазвития, определение проекта; классификацию проектов; основные группы процессов, процессы и области знаний (функциональные области) управления проектами; основные виды и процедуры контроля выполнения проекта; инструменты и методы управления внешними коммуникациями проекта; основные организации и профессиональные сообщества управления проектами; законодательно-правовые нормы и стандарт в области управления проектами. Умеет: планировать задачи и оптимальные пути их решения согласно плану саморазвития и самореализации, ставить цели и формулировать задачи, связанные с управлением проектами и реализацией профессиональных функций; составлять сетевые и календарные графики работ проекта и оценивать их параметры в условиях имеющихся ресурсных ограничений; организовывать командное взаимодействие для

	решения управленческих задач Имеет практический опыт: составления календарных планов и бюджетов проектов, в том числе проектов саморазвития, определения рисков и разработки мероприятий по их компенсации, в том числе для проектов саморазвития, реализации основных управленческих функций применительно к проекту; применения современного инструментария управления содержанием, продолжительностью, качеством, стоимостью и рисками проекта
1.О.07 Речевая коммуникация	Знает: особенности речевого и коммуникативного поведения с потребителями услуг, особенности письменной и устной коммуникации Умеет: преодолевать трудности взаимопонимания в формате речевой коммуникации, 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 Имеет практический опыт: ведения гармоничного диалога для достижения успеха в процессе речевой коммуникации, ведения делового разговора с позиций его языковых и логических основ
1.О.18 Социология	Знает: методы и технологии социологических исследований, понятие, сущность и технологию социологических исследований, методы сбора социологической информации Умеет: работать с социологической информацией для осуществления рыночных исследований и анализа требований клиентов на современном рынке туризма и гостиничных услуг, проводить социологические исследования рынка туристских услуг Имеет практический опыт: использования социологических методов в профессиональной деятельности, проведения социологических исследований потребительского рынка туристских услуг
1.О.20 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.26 Основы туризма и гостеприимства	Знает: структуру туристской индустрии и гостеприимства, виды туристской деятельности, основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы туризма и гостеприимства, специфику туризма и гостеприимства как особого вида деятельности и основные принципы функционирования туристской индустрии и индустрии гостеприимства Умеет: анализировать и систематизировать информацию в сфере туризма и гостеприимства, самостоятельно приобретать, усваивать и применять практическую информацию анализировать события и ситуации в сфере туризма и гостеприимства Имеет практический опыт: анализа и систематизации информации в области туризма и гостеприимства, анализа информации об объектах инфраструктуры в региональном туризме
1.О.27 Сервисология	Знает: понятийный аппарат теории потребностей, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, основные классификации нужд, мотивов и ценностей человека , иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, правила и технику безопасности обслуживания потребителей Умеет: эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей, определять потребительский статус услуг, применять правила и технику безопасности обслуживания потребителей Имеет практический опыт: критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей, осуществления клиенториентированных коммуникаций и предоставления качественных услуг, безопасного обслуживания потребителей
Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр)	Знает: основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы гостеприимства в регионе, основы, методы и практики стаймнеджмента, методы исследований и мониторинга рынка индустрии гостеприимства Умеет: анализировать рынок индустрии гостеприимства в регионе, нести личную ответственность за результат своего труда, проводить исследование рынка индустрии гостеприимства в регионе Имеет практический опыт: самостоятельного определения специфики

	деятельности предприятий индустрии гостеприимства в регионе, управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей, характеристики рынка индустрии гостеприимства
--	--

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 36,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		3
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	32	32
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	35,75	35,75
Подготовка к зачету	9	9
Подготовка к практическим занятиям, выполнение заданий в электронном учебном курсе по темам дисциплины	26,75	26.75
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	4	2	2	0
2	Общая теория конфликта	8	4	4	0
3	Социально-психологическая характеристика различных видов конфликтов	8	4	4	0
4	Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов	12	6	6	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	2

		конфликта	
2	2	Составляющие конфликта: 1) Субъекты конфликтного взаимодействия; 2) Объект конфликта; 3) Участники конфликта. Причины конфликта: Характеристики основных причин конфликта 1) Объективные причины конфликта; 2) Организационно-управленческие причины конфликта; 3) Социально-психологические причины конфликта; 4) Личностные причины конфликта	2
3	2	Функции конфликта: 1) Конструктивные функции конфликта; 2) Деструктивные функции конфликта. Динамика конфликта: 1) Структура конфликта; 2) Стадии развития конфликта	2
4	3	Внутриличностные конфликты: 1) Мотивационный конфликт; 2) Адаптационный конфликт; 3) Ролевой конфликт; 4) Конфликт нереализованного желания; 5) Конфликт неадекватной самооценки.	2
5	3	Межличностные конфликты: 1) Семейные конфликты; 2) Конфликты между начальником и подчиненным. Межгрупповые конфликты: 1) Трудовые конфликты. Особенности работы в коллективе.	2
6	4	Конфликтологическая компетентность личности: понятие, компоненты, формирование. Технологии управления конфликтами. Стратегии разрешения конфликтов: 1) Уступка; 2) Компромисс; 3) Сотрудничество; 4) Соперничество; 5) Избегание.	2
7	4	Роль управления в предупреждении конфликта: элементы управления конфликтом; объективные и субъективные условия предупреждения конфликтов. Технология предупреждения конфликта. Предпосылки успешного разрешения конфликта. Механизм разрешения конфликта. Методы разрешения конфликта.	2
8	4	Переговоры как способ разрешения конфликтов: 1) Функции переговоров; 2) Виды переговоров; 3) Структура переговорного процесса. Методы и приемы ведения переговоров: Характеристики основных технологий и тактик ведения переговорного процесса.	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Значение конфликтологии для организации сервисного обслуживания в гостиничных комплексах	2
2	2	Причины конфликта: 1) Объективные причины конфликта; 2) Организационно-управленческие причины конфликта; 3) Социально-психологические причины конфликта; 4) Личностные причины конфликта	2
3	2	Субъекты конфликтного взаимодействия. Объект конфликта. Участники конфликта. Функции конфликта. Динамика конфликта.	2
4	3	Внутриличностные конфликты. Диагностика поведения в конфликте	2
5	3	Диагностика конфликтов и социальной напряженности. Типы конфликтных личностей	2
6	4	Межличностные конфликты: 1) Семейные конфликты; 2) Конфликты между начальником и подчиненным.	2
7	4	Анализ конфликтных ситуаций. Методы разрешения конфликтных ситуаций	2
8	4	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	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.; 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.	3	9
Подготовка к практическим занятиям, выполнение заданий в электронном	Дмитриев, А. В. Конфликтология [Текст] учебник для вузов по направлению	3	26,75

учебном курсе по темам дисциплины	"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.; 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	3	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	зачет

						3. Перечислены имена ученых, исследователей, внесших вклад в развитие этапа - 1 балл	
2	3	Текущий контроль	Задание 2	1	5	1. Сформулировано одно определение конфликта - 1 балл 2. Сформулированы 2 (или более) определений конфликта - 1 балл 3. Дано пояснение ситуации - 1 балл 4. Сделан выбор варианта - 1 балл 5. Дано подробное объяснение выбора - 1 балл	зачет
3	3	Текущий контроль	Задание № 3 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 3. Сформулирована нецелесообразность поведения - 1 балл 5. Объяснена нецелесообразность поведения - 1 балл	зачет
4	3	Текущий контроль	Задание №4. Анализ ситуации	3	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	зачет

					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 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		
5	3	Текущий контроль	Задание №5. 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 - 1 балл	зачет
6	3	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	зачет

						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	
7	3	Бонус	Работа на практических занятиях	-	9	За активность на практических занятиях начисляются баллы: 1. Отвечает на вопросы - 1 балл 2. Задаёт вопросы по теме - 1 балл 3. Участвует в обсуждении - 1 балл 4. Участвует в активных формах работы - 1 балл 5. Анализирует изучаемый материал - 1 балл 6. Проявляет инициативу, готовность работать - 1 балл 7. Вдохновляет группу - 1 балл 8. Генерирует идеи - 1 балл 7. Наблюдает, подмечает важные моменты работы - 1 балл 8. Дает качественную, содержательную обратную связь - 1 балл 9. Делает выводы, подводит итоги - 1 балл	зачет
8	3	Промежуточная аттестация	Тестирование знаний	-	3	Тест включает 40 вопросов по основным разделам дисциплины 1. 60-70% правильных ответов на вопросы теста - 1 балл 2. 71- 85% правильных ответов на вопросы теста - 2 балла 3. 86-100% правильных ответов на вопросы теста - 3 балла	зачет

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 по своему выбору может: 1) пересдать КРМ, по которым он получил низкий рейтинг; 2) показать знание материала, отвечая на вопросы теста, включающего теоретические вопросы и практические задания "Зачтено: величина рейтинга обучающегося по дисциплине больше или равна 60 % Не зачтено: величина рейтинга обучающегося по дисциплине меньше 60 %"	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	7	8
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.

б) дополнительная литература:

1. 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 Хоспитэлити" 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	Дополнительная литература	ЭБС 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: 10.05.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
--	--	--

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (<https://edu.susu.ru>)(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
Практические занятия и семинары	342 (3)	Переносное компьютерное оборудование: проектор, ноутбук, колонки.
Лекции	342 (3)	Переносное компьютерное оборудование: проектор, ноутбук, колонки.