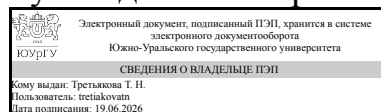


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



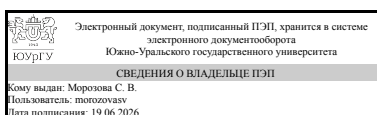
Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.30 Конфликтология
для направления 43.03.03 Гостиничное дело
уровень Бакалавриат
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Общая психология, психодиагностика и психологическое консультирование

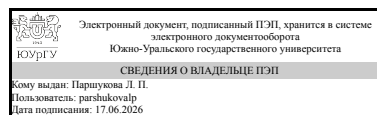
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

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.24 Психодиагностика,	1.О.33 Международный протокол и деловой

1.О.12 Психология, 1.О.17 Речевая коммуникация, 1.О.20 Сервисология	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.12 Психология	Знает: основные понятия психологии, типы темперамента, содержание мотивации и психической регуляции поведения и деятельности человека, психологические основы функционирования познавательных, волевых и эмоциональных процессов для понимания собственных психологических особенностей управления временем Умеет: устанавливать гармоничные отношения в работе с клиентами, создавать благоприятный психологический климат в коллективе; изучать потребности общества и личности , использовать психологические техники и методы тайм-менеджмента в собственной деятельности Имеет практический опыт: регулирования взаимоотношения людей: убеждения, доказательства, внушения и побуждения людей к необходимым действиям в процессе профессионального общения и совместной деятельности, развития мотивационно-волевой сферы личности для осуществления личностного развития и профессионального роста
1.О.20 Сервисология	Знает: правила и технику безопасности обслуживания потребителей , понятийный аппарат теории потребностей, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, основные классификации нужд, мотивов и ценностей человека , иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека Умеет: применять правила и технику безопасности обслуживания потребителей , эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей, определять потребительский статус услуг Имеет практический опыт: безопасного обслуживания потребителей, критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей, осуществления клиенториентированных коммуникаций и предоставления качественных услуг
1.О.24 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.17 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

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 12,25 ч. контактной работы с применением дистанционных образовательных технологий

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
Подготовка к практическим занятиям, выполнение заданий в электронном учебном курсе по темам дисциплины	39,75	39.75
Подготовка к зачету	20	20
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 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]	6	39,75

	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; 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";		
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. -	6	20

	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; 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.		
--	--	--	--

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	Учи- тыва- ется в ПА
1	6	Текущий контроль	Этапы развития конфликтологии как науки	0,02	3	1. Сформулировано название этапа, указан временной период - 1 балл 2. Сформулированы основные идеи, разработанные на данном этапе - 1 балл 3. Перечислены имена ученых, исследователей, внесших вклад в развитие этапа - 1 балл	зачет
2	6	Текущий контроль	Задание № 2 ". Виды, структура, функции, причины конфликтов"	0,05	3	Критерии оценки 1. Сформулированы ответы на вопросы по одному теоретическому источнику - 1 балл 2. Сформулированы ответы на вопросы с использованием двух и более источников - 2 балла 3. Аргументированы функции конфликта - 1 балл Максимальная оценка - 3 балла В случае сдачи работы - копии другого студента (сдана чужая работа) - выставляется 0 баллов	зачет
3	6	Текущий контроль	Задание № 3 "Этапы развития конфликта"	0,05	3	Критерии оценки 1. Сформулировано название этапа развития конфликта - 1 балл 2. Сформулированы условия возникновения - 1 балл 3. Даны характеристики этапа - 1 балл Максимальная оценка - 3 балла В случае сдачи работы - копии другого студента (сдана чужая работа) - выставляется 0 баллов	зачет
4	6	Текущий контроль	Поведение в конflikте	0,05	25	Критерии оценки 1. Сформулированы верно определения: для пяти поведений в конфликте - 5 баллов для четырех поведений в конфликте - 4 балла для трех поведений в конфликте - 3 балла для двух поведений в конфликте - 2 балла для одного поведения в конфликте - 1 балл 2. Сформулирована целесообразность	зачет

						поведения : для пяти поведений в конфликте - 5 баллов для четырех поведений в конфликте - 4 балла для трех поведений в конфликте - 3 балла для двух поведений в конфликте - 2 балла для одного поведения в конфликте - 1 балл 3. Объяснена целесообразность поведения для пяти поведений в конфликте - 5 баллов для четырех поведений в конфликте - 4 балла для трех поведений в конфликте - 3 балла для двух поведений в конфликте - 2 балла для одного поведения в конфликте - 1 балл 4. Сформулирована нецелесообразность поведения для пяти поведений в конфликте - 5 баллов для четырех поведений в конфликте - 4 балла для трех поведений в конфликте - 3 балла для двух поведений в конфликте - 2 балла для одного поведения в конфликте - 1 балл 5. Объяснена нецелесообразность поведения для пяти поведений в конфликте - 5 баллов для четырех поведений в конфликте - 4 балла для трех поведений в конфликте - 3 балла для двух поведений в конфликте - 2 балла для одного поведения в конфликте - 1 балл Максимальный бал - 25 В случае сдачи работы - копии другого студента (сдана чужая работа) - выставляется 0 баллов	
5	6	Текущий контроль	Эффективное взаимодействие с клиентом в	0,1	5	Критерии оценки Дано описание поведения специалиста -	зачет

			конфликтных ситуациях			1 балл Дано объяснение данного поведения, его целесообразность, эффективность - 1 балл Приведены "полезные" фразы - 1 балл Указаны опасные ситуации или поведение, которое может привести к конфликту - 1 балл Дано объяснение этого поведения, его нецелесообразность - 1 балл Максимальный балл - 5 баллов В случае сдачи работы-копии другого студента (сдана чужая работа) - выставляется 0 баллов	
6	6	Текущий контроль	Анализ конфликтной ситуации	0,3	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 5. Определить стадию (этап) конфликта: — не указана стадия, на которой находится данный конфликт – 0 баллов — указана стадия, на которой находится данный конфликт – 1 балл	зачет

					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	
7	6	Текущий контроль	Работа на практических занятиях	0,03	5	Критерии оценки Присутствие на занятии - 1 балл Выполнение заданий - 1 балл Активное участие в обсуждении - 2 балла Содержательная обратная связь - 1 балл Максимальный балл - 5	зачет
8	6	Промежуточная аттестация	Тестирование знаний	-	3	Тест включает 40 вопросов и заданий по основным разделам курса 1. Даны правильные ответы на 60-70% вопросов - 1 балл 2. Даны правильные ответы на 71-85% вопросов - 2 балла 3. Даны правильные ответы на 86-100% вопросов - 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 может по выбору: 1) пересдать КРМ, по которым он получил низкий рейтинг; 2) показать знание материала, выполняя тест, включающий 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		+	+				+	+

[illegible]

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. Лукин, Ю. Ф. Конфликтология. Управление конфликтами [Текст] учебник для вузов Ю. Ф. Лукин ; Помор. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова. - М.: Трикста: 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

2) 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

Het

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	503 (7Р)	Переносное компьютерное оборудование: проектор, ноутбук, колонки.
Лекции	503 (7Р)	Переносное компьютерное оборудование: проектор, ноутбук, колонки.