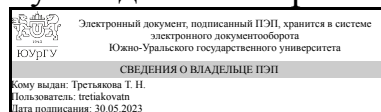


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Руководитель направления



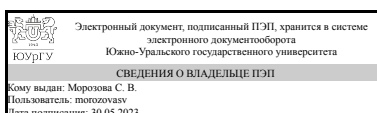
Т. Н. Третьякова

## 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

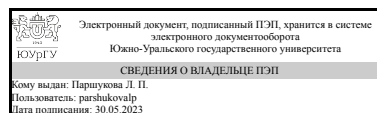
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

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<br>Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать стандартный инструментарий в профессиональной деятельности при взаимодействии с другими структурными подразделениями гостиничного предприятия<br>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<br>Умеет: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций<br>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.20 Сервисология,                                          | 1.О.33 Международный протокол и деловой     |

|                                                                               |                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1.О.24 Психодиагностика,<br>1.О.12 Психология,<br>1.О.17 Речевая коммуникация | 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.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                                                                                                                                                                                     |
| 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.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.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                                                                        |

#### 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 трудоемкость 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 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] | 6       | 20           |

|                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------|
|                                                                                                        | <p>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: <a href="https://e.lanbook.com/book/155438">https://e.lanbook.com/book/155438</a> (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: <a href="https://e.lanbook.com/book/154956">https://e.lanbook.com/book/154956</a> (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: <a href="https://e.lanbook.com/book/198344">https://e.lanbook.com/book/198344</a> (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: <a href="https://e.lanbook.com/book/119923">https://e.lanbook.com/book/119923</a> (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.</p> |   |       |
| Подготовка к практическим занятиям, выполнение заданий в электронном учебном курсе по темам дисциплины | <p>Лопарев, А. В. Конфликтология [Текст] учебник для вузов по гуманитар. направлениям А. В. Лопарев, Д. Ю. Зеленский. - М.: Юрайт, 2017. - 230 с.;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 6 | 39,75 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | <p>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; 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/155438">https://e.lanbook.com/book/155438</a> (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: <a href="https://e.lanbook.com/book/154956">https://e.lanbook.com/book/154956</a> (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: <a href="https://e.lanbook.com/book/198344">https://e.lanbook.com/book/198344</a> (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей; Учебное пособие Паршукова Л.П. "Психологический практикум";</p> |  |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

## 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)

| №<br>КМ | Се-<br>местр | Вид<br>контроля     | Название<br>контрольного<br>мероприятия       | Вес | Макс.<br>балл | Порядок начисления баллов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Учи-<br>тыва-<br>ется<br>в ПА |
|---------|--------------|---------------------|-----------------------------------------------|-----|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1       | 6            | Текущий<br>контроль | Этапы развития<br>конфликтологии<br>как науки | 1   | 3             | 1. Сформулировано название этапа,<br>указан временной период - 1 балл<br>2. Сформулированы основные идеи,<br>разработанные на данном этапе - 1 балл<br>3. Перечислены имена ученых,<br>исследователей, внесших вклад в<br>развитие этапа - 1 балл                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | зачет                         |
| 2       | 6            | Текущий<br>контроль | Поведение в<br>конflikте                      | 2   | 5             | 1. Сформулировано определение<br>поведения в конфликте - 1 балл<br>2. Сформулирована целесообразность<br>поведения - 1 балл<br>3. Объяснена целесообразность<br>поведения - 1 балл<br>4. Сформулирована нецелесообразность<br>поведения - 1 балл<br>5. Объяснена нецелесообразность<br>поведения - 1 балл                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | зачет                         |
| 3       | 6            | Текущий<br>контроль | Анализ ситуации                               | 4   | 23            | Схема анализа ситуации:<br><br>1. Определить количество участников<br>конflikта:<br>– не указаны участники конфликта – 0<br>баллов<br>– указаны не все участники конфликта –<br>1 оценка<br>– указаны все участники конфликта – 2<br>балла<br><br>2. Составить психологические<br>характеристики участников конфликта:<br>– не составлены характеристики – 0<br>баллов<br>– составлены характеристики не на всех<br>участников конфликта – 1 балл<br>– составлены характеристики на всех<br>участников конфликта – 2 балла<br><br>3. Сформулировать цели конфликта:<br>– не сформулированы цели конфликта,<br>преследуемые сторонами – 0 баллов<br>– сформулированы цели, преследуемые<br>только одной стороной – 1 балл<br>– сформулированы цели, преследуемые<br>обеими сторонами – 2 балла<br><br>4. Определить причины конфликта:<br>– причины не названы – 0 баллов<br>– названы причины конфликта только<br>для одной стороны – 1 балл<br>– названы причины конфликта для двух<br>сторон – 2 балла | зачет                         |

|  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|--|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  |  |  | <p>5. Определить стадию (этап) конфликта:<br/> — не указана стадия, на которой находится данный конфликт – 0 баллов<br/> — указана стадия, на которой находится данный конфликт – 1 балл</p> <p>6. Обосновать стадию конфликта:<br/> — нет обоснования – 0 баллов<br/> — есть обоснование, т.е. указаны признаки данного этапа конфликта – 1 балл</p> <p>7. Описать действия участников конфликта:<br/> — нет описания – 0 баллов<br/> — указаны целесообразные (конструктивные) действия –1 балл<br/> — указаны нецелесообразные (деструктивные) действия –1 балл</p> <p>8. Указать возможные пути выхода из данного конфликта:<br/> — не сформулированы пути выхода из конфликта – 0 баллов<br/> — сформулированы пути выхода из конфликта<br/> один вариант– 1 балл<br/> два и более – 2 балла</p> <p>9. Привести аргументы возможных путей выхода из данного конфликта:<br/> — не аргументированы пути выхода из конфликта – 0 баллов<br/> — аргументированы пути выхода из конфликта<br/> — один аргумент – 1 балл<br/> — два и более – 2 балла</p> <p>10. Предположить последствия конфликта для участников, для коллектива:<br/> — не описаны возможные последствия конфликта – 0 баллов<br/> — описаны возможные последствия конфликта для отдельных участников – 1 балл<br/> — описаны возможные последствия конфликта для всех участников – 1 балл<br/> — описаны возможные последствия конфликта для всего коллектива – 1 балл</p> <p>11. Высказать предположение о том, как можно было предупредить данную конфликтную ситуацию (профилактика конфликта):</p> |  |
|--|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|   |   |                  |                                                               |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |
|---|---|------------------|---------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|   |   |                  |                                                               |   | <p>– Не сформулировано предположение о том, как можно было предупредить данную конфликтную ситуацию – 0 баллов</p> <p>– Сформулировано предположение о том, как можно было предупредить данную конфликтную ситуацию один вариант – 1 балл</p> <p>два и более – 2 балла</p> <p>12. Обосновать предположения о том, как можно было предупредить данную конфликтную ситуацию (профилактика конфликта):</p> <p>– Не обосновано предположение о том, как можно было предупредить данную конфликтную ситуацию – 0 баллов</p> <p>– обосновано предположение о том, как можно было предупредить данную конфликтную ситуацию:</p> <p>один аргумент – 1 балл</p> <p>два и более аргументов – 2 балла</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |
| 4 | 6 | Текущий контроль | Диагностика поведения в конфликте                             | 3 | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>1. Выполнены все необходимые методики - 1 балл</p> <p>2. Приведены количественные характеристики (цифровые результаты) методик - 1 балл</p> <p>3. Представлено стандартное описание результатов методик - 1 балл</p> <p>4. Представлено описание ведущих результатов - 1 балл</p> <p>5. Проанализированы собственные результаты (интерпретация сочетаний показателей) - 1 балл</p> <p>6. Проанализированы собственные результаты ( обозначены "сильные" характеристики, приведены примеры) - 1 балл</p> <p>7. Проанализированы собственные результаты ( обозначены "слабые" характеристики, приведены примеры) - 1 балл</p> <p>8. Представлен вывод по каждой методике- 1 балл</p> <p>9. Представлен общий вывод по итогам проведения всех методик - 1 балл</p> <p>10. Дана обратная связь о значимости проведенной работы -1 балл</p> | зачет |
| 5 | 6 | Бонус            | Эффективное взаимодействие с клиентом в конфликтных ситуациях | - | 24                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>1. Дано описание поведения менеджера при взаимодействии с каждым типом клиента. За каждое верное описание присваивается 1 балл. Максимум по этому пункту - 8 баллов</p> <p>2. Приведены конкретные фразы. За каждую подходящую формулировку присваивается 1 балл. Максимум по</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | зачет |

|   |   |                          |                     |   |   |                                                                                                                                                                                                                                              |       |
|---|---|--------------------------|---------------------|---|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|   |   |                          |                     |   |   | этому пункту - 8 баллов<br>3. Описаны опасные варианты поведения, приводящие к обострению отношений. За каждый вариант присваивается 1 балл. Максимум по этому пункту - 8 баллов                                                             |       |
| 6 | 6 | Промежуточная аттестация | Тестирование знаний | - | 3 | Тест включает 40 вопросов и заданий по основным разделам курса<br>1. Даны правильные ответы на 60-70% вопросов - 1 балл<br>2. Даны правильные ответы на 71-85% вопросов - 2 балла<br>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<br>"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  |
| 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/119923">https://e.lanbook.com/book/119923</a> (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: <a href="https://e.lanbook.com/book/182043">https://e.lanbook.com/book/182043</a> (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.     |
| 3 | Методические пособия для преподавателя | Электронно-библиотечная система                   | Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты : учебное пособие / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. — 4-е изд., стер. — Москва :                                                                                                                                                                                                                      |

|   |                           |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|---------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                           | издательства<br>Лань                              | ФЛИНТА, 2019. — 126 с. — ISBN 978-5-9765-1580-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/119447">https://e.lanbook.com/book/119447</a> (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: <a href="https://e.lanbook.com/book/155438">https://e.lanbook.com/book/155438</a> (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: <a href="https://e.lanbook.com/book/198344">https://e.lanbook.com/book/198344</a> (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: <a href="https://e.lanbook.com/book/154956">https://e.lanbook.com/book/154956</a> (дата обращения: 26.01.2022). — 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 | 503 (7Р) | Переносное компьютерное оборудование: проектор, ноутбук, колонки.                                                                                |
| Лекции                          | 503 (7Р) | Переносное компьютерное оборудование: проектор, ноутбук, колонки.                                                                                |