Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Социальные технологии и гуманитарные науки»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.О.05 Конфликтология

Направление подготовки:
43.03.02 «Туризм»

Направленность (профиль) программы бакалавриата:
«Туристская и экскурсионная деятельность»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2019 г.

Рабочая учебная программа дисциплины Конфликтология разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 516 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 29.06.2017 г. № 47223).

Разработчик РПД:
к.с.н., доцент _____ Н.В. Любавина
(ученая степень, ученое звание) (подпись) (Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки _____ В.Н.Еремина

Начальник управления по информатизации _____ В.В.Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Социальные технологии и гуманитарные науки»
«30» мая 2019 г., Протокол № 9
Заведующий кафедрой, д.с.н., доцент _____ С.В. Явон
(ученая степень, звание,) (подпись) (Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела _____ Н.М. Шемендюк
(подпись)

Рабочая учебная программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол №7 от 26.06.2019 г.

Срок действия рабочей программы дисциплины до 26.06.2024 г.

АННОТАЦИЯ

Б.1.О.05 Конфликтология

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Модуль гуманитарных и социально-экономических дисциплин).

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	**Знает:** принципы командной работы; основные закономерности и формы регуляции конфликтного поведения **Умеет:** находить организационно-управленческие решения в конфликтных ситуациях, аргументировано отстаивать собственное мнение, способное привести к решению профессиональных задач **Владеет:** методами оценки своих действий; навыками определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе	
	ИУК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников	**Знает:** специфику установления контакта с обществом, выбора стратегии поведения **Умеет:** осуществлять различные формы социального взаимодействия в целях обеспечения сотрудничества в решении социальных и профессиональных задач **Владеет:** навыками профессионального и межличностного общения; профилактики, разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций	
	ИУК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого	**Знает:** специфику установления контакта с обществом, выбора стратегии поведения; основные закономерности и формы регуляции конфликтного поведения **Умеет:** осуществлять различные формы социального взаимодействия в целях обеспечения сотрудничества в решении социальных и профессиональных задач **Владеет:** навыками профессионального и межличностного общения; профилактики, разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций	
	ИУК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели	**Знает:** специфику установления контакта с обществом, выбора стратегии поведения; основные закономерности и формы регуляции конфликтного поведения **Умеет:** осуществлять различные формы социального взаимодействия в целях обеспечения сотрудничества в решении социальных и профессиональных задач **Владеет:** навыками профессионального и межличностного общения; профилактики, разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций	
	ИУК-3.5. Соблюдает нормы и установленные	**Знает:** специфику установления контакта с обществом, выбора стратегии поведения, основные закономерности и формы регуляции конфликтного	

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
	правила командной работы; несет личную ответственность за результат	поведения **Умеет:** находить организационно-управленческие решения в конфликтных ситуациях, аргументировано отстаивать собственное мнение, способное привести к решению профессиональных задач **Владеет:** навыками профессионального и межличностного общения; профилактики, разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций; анализа собственных преимуществ и недостатков	

Краткое содержание дисциплины:

Конфликтология, ее предмет и задачи. История становления конфликтологии как науки.
Природа социального конфликта. Источники и причины его возникновения
Позитивные и деструктивные функции конфликта.
Структурные элементы конфликта.
Процесс и динамика конфликта. Основные модели завершения социальных конфликтов. Стратегии выхода из конфликтов.
Проблема прогнозирования и предотвращения конфликтов.
Правила ведения переговоров в конфликтной ситуации
Основные закономерности и формы регуляции конфликтного поведения.

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов знаний о конфликтах, стратегиях, формах и методах разрешения, урегулирования, прогнозирования и профилактики конфликтов в процессе профессиональной деятельности

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**	**Основание (ПС)** *для профессиональных компетенций
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	**Знает:** принципы командной работы; основные закономерности и формы регуляции конфликтного поведения **Умеет:** находить организационно-управленческие решения в конфликтных ситуациях, аргументировано отстаивать собственное мнение, способное привести к решению профессиональных задач **Владеет:** методами оценки своих действий; навыками определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе	
	ИУК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников	**Знает:** специфику установления контакта с обществом, выбора стратегии поведения **Умеет:** осуществлять различные формы социального взаимодействия в целях обеспечения сотрудничества в решении социальных и профессиональных задач **Владеет:** навыками профессионального и межличностного общения; профилактики, разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций	
	ИУК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого	**Знает:** специфику установления контакта с обществом, выбора стратегии поведения; основные закономерности и формы регуляции конфликтного поведения **Умеет:** осуществлять различные формы социального взаимодействия в целях обеспечения сотрудничества в решении социальных и профессиональных задач **Владеет:** навыками профессионального и межличностного общения; профилактики, разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций	
	ИУК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели	**Знает:** специфику установления контакта с обществом, выбора стратегии поведения; основные закономерности и формы регуляции конфликтного поведения **Умеет:** осуществлять различные формы социального взаимодействия в целях обеспечения сотрудничества в решении социальных и профессиональных задач **Владеет:** навыками профессионального и межличностного общения; профилактики, разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций	

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
	ИУК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат	**Знает:** специфику установления контакта с обществом, выбора стратегии поведения, основные закономерности и формы регуляции конфликтного поведения **Умеет:** находить организационно-управленческие решения в конфликтных ситуациях, аргументировано отстаивать собственное мнение, способное привести к решению профессиональных задач **Владеет:** навыками профессионального и межличностного общения; профилактики, разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций; анализа собственных преимуществ и недостатков	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Модуль гуманитарных и социально-экономических дисциплин).

Освоение дисциплины осуществляется во 2 семестре (очная форма обучения), в 3 семестре (заочная форма обучения).

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

– Планирование профессиональной карьеры

Основные положения дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **2 з.е. (72 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Формат изучения дисциплины (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	с использованием элементов электронного обучения
Общая трудоемкость дисциплины	**72**
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**46 / 8**
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	18 / 2
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	28/ 6
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	**26 / 60**
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	26 /60
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на экзамен, зачет)	**- / 4**
Промежуточная аттестация	**зачет**

Примечание: *-/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения*

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3., ИУК-3.4., ИУК-3.5.	**Тема 1.** Конфликтология, ее предмет и задачи. История становления конфликтологии как науки.	2				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 1. Конфликтология, ее предмет и задачи. История становления конфликтологии как науки.			4		Семинар-конференция, круглый стол
	Самостоятельная работа				2	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3., ИУК-3.4., ИУК-3.5.	**Тема 2.** Природа социального конфликта. Источники и причины его возникновения.	4				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 2. Природа социального конфликта. Источники и причины его возникновения.			4		Семинар-конференция. Решение практических задач
	Самостоятельная работа				4	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3., ИУК-3.4., ИУК-3.5.	**Тема 3**. Позитивные и деструктивные функции конфликта.	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 3. Позитивные и деструктивные функции конфликта.			2		Семинар-конференция
	Самостоятельная работа				2	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений и практических заданий к семинарским занятиям
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3., ИУК-3.4., ИУК-3.5.	**Тема 4**. Структурные элементы конфликта.	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 4. Структурные элементы конфликта.			4		Семинар-конференция, конспект первоисточника
	Самостоятельная работа				4	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений и практических заданий к семинарским занятиям
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3., ИУК-3.4., ИУК-3.5.	**Тема 5**. Процесс и динамика конфликта.	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 5. Процесс и динамика конфликта.			2		Семинар-конференция.
	Самостоятельная работа				2	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений и практических заданий к семинарским занятиям

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3., ИУК-3.4., ИУК-3.5.	**Тема 6.** Основные модели завершения социальных конфликтов. Стратегии выхода из конфликтов.	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 6. Основные модели завершения социальных конфликтов. Стратегии выхода из конфликтов.			4		Семинар-конференция. Решение практических задач
	Самостоятельная работа				4	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений и практических заданий к семинарским занятиям
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3., ИУК-3.4., ИУК-3.5.	**Тема 7.** Проблема прогнозирования и предотвращения конфликтов.	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 7. Проблема прогнозирования и предотвращения конфликтов.			4		Семинар-конференция. Защита рефератов, демонстрация презентаций, конспекта первоисточника
	Самостоятельная работа				4	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений и практических заданий к семинарским занятиям
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3., ИУК-3.4., ИУК-3.5.	**Тема 8.** Правила ведения переговоров в конфликтной ситуации	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 8. Правила ведения переговоров в конфликтной ситуации			4		Семинар-конференция. Тест самопроверки
	Самостоятельная работа				4	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений и практических заданий к семинарским занятиям
	ИТОГО	**18**	**-**	**28**	**26**	

Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации (технологическая карта)

Формы текущего контроля	**Условия допуска**	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Доклад/сообщение	допускаются все студенты	8	5	40
Тест самопроверки по темам лекционных занятий	допускаются все студенты	1	15	15
Решение практических задач	допускаются все студенты	2	10	20
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	допускаются все студенты	1	15	15
Реферат/презентация/ конспект первоисточника	допускаются все студенты	1	10	10
	Итого по дисциплине			**100 баллов**

Форма проведения промежуточной аттестации	**Условия допуска**	**Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения**		**Шкала оценки уровня освоения дисциплины**		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Зачет (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3., ИУК-3.4., ИУК-3.5.	**Тема 1.** Конфликтология, ее предмет и задачи. История становления конфликтологии как науки.	0,25		0,5	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Семинар-беседа (разбор вопросов для обсуждения)	8	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3., ИУК-3.4., ИУК-3.5.	**Тема 2.** Природа социального конфликта. Источники и причины его возникновения.	0,25		0,5	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Семинар-беседа (разбор вопросов для обсуждения)	8	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3., ИУК-3.4., ИУК-3.5.	**Тема 3.** Позитивные и деструктивные функции конфликта	0,25		0,5	Лекция-визуализация Семинар-беседа (разбор вопросов для обсуждения, практических заданий)	8	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/ сообщений, практических заданий к семинарским занятиям
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3., ИУК-3.4., ИУК-3.5.	**Тема 4.** Структурные элементы конфликта.	0,25		0,5	Лекция-визуализация Семинар-беседа (разбор вопросов для обсуждения, практических заданий)	8	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/ сообщений, практических заданий к семинарским занятиям
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3., ИУК-3.4., ИУК-3.5.	**Тема 5.** Процесс и динамика конфликта.	0,25		1	Лекция-визуализация Семинар-беседа (разбор практических заданий)	8	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/ сообщений, практических заданий к семинарским занятиям
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3., ИУК-3.4., ИУК-3.5.	**Тема 6.** Основные модели завершения социальных конфликтов. Стратегии выхода из конфликтов.	0,25		1	Лекция-визуализация Семинар-беседа (разбор вопросов для обсуждения)	8	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/ сообщений, практических заданий к семинарским занятиям
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3., ИУК-3.4., ИУК-3.5.	**Тема 7.** Проблема прогнозирования и предотвращения конфликтов.	0,25		1	Лекция-визуализация Семинар-беседа (разбор вопросов для обсуждения)	6	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/ сообщений, практических заданий к семинарским занятиям

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2., ИУК-3.3., ИУК-3.4., ИУК-3.5.	**Тема 8.** Правила ведения переговоров в конфликтной ситуации	0,25		1	Лекция-визуализация Семинар-беседа (разбор вопросов для обсуждения)	6	Самостоятельное изучение темы	Тест самопроверки Подготовка докладов/ сообщений, практических заданий к семинарским занятиям
	ИТОГО	**2**	**-**	**6**		**60**		

Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации (технологическая карта)

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Доклад/сообщение (индивидуальное домашнее задание)	допускаются все студенты	8	5	40
Решение практических задач	допускаются все студенты	2	10	20
Тест самопроверки	допускаются все студенты	1	20	20
Реферат/презентация/ конспект первоисточника	допускаются все студенты	1	20	20
	Итого по дисциплине			**100 баллов**

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Зачет (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

-балльно-рейтинговая технология оценивания;

- электронное обучение;

- проблемное обучение;

- разбор конкретных ситуаций.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено

числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС).

Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Козырев, Г. И. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по направлению 39.03.01 "Социология" / Г. И. Козырев. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2018. - 303 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=942783.
2. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлениям подгот. (специальностям) 38.03.02 (080507) "Менеджмент", 39.03.03 (080505) "Упр. персоналом" / А. Я. Кибанов [и др.] ; под ред. А. Я. Кибанова ; Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 301 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=590258.
3. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. "Конфликтология", "Менеджмент", "Упр. персоналом" и "Гос. и муницип. упр." (квалификация (степень) "бакалавр") / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский. - М. : Дашков и К, 2018. - 238 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=512837.

Дополнительная литература

4. Андриади, И. П. Конфликты: причины возникновения [Текст] : учеб. пособие для вузов / И. П. Андриади. - М. : Гос. центр. ин-та физ. культуры, 1991. - 30 с.
5. Анцупов, А. Я. Конфликтология: теория, история, библиография [Текст] : учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : Дом Советов, 1996. - 496 с.
6. Афонькова, В. М. Конфликты в коллективе старшеклассников и пути их преодоления [Текст] : автореф. дис. на соиск. учен. степени канд. пед. наук. (13.00.01) / В. М. Афонькова ; Науч.-исслед. ин-т общих проблем воспитания Акад. пед. наук СССР. - Москва : [б. и.], 1975. - 23 с.
7. Бандурка, А. М. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / А. М. Бандурка, В. А. Друзь. - Харьков : Ун-т внутр. дел, 1997. - 351 с. // Веда. - Режим доступа: http://www.lib.ua-ru.net/content/2924.html.
8. Бородкин, Ф. М. Внимание: конфликт [Текст] : учеб. пособие / Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк. - Новосибирск : Наука, 1989. - 189 с.
9. Вишнякова, Н. Ф. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие / Н. Ф. Вишнякова. - Минск : БГУ, 2002. - 317 с.
10. Дмитриев, А. Введение в общую теорию конфликтов [Электронный ресурс] / А. Дмитриев, В. Кудрявцев, С. Кудрявцев. - М. : Изд-во РАН, 1993. - Режим доступа: http://docplayer.ru/61586931-Vvedenie-v-obshchuyu-teoriyu-konflikta-a-v-dmitriev-v-n-kudryavcev.html.
11. Донченко, Е. А. Личность: конфликт, гармония [Текст] / Е. А. Донченко, Т. М. Титаренко. - Киев : Политиздат, 1989. - 175 с.
12. Дьяченко, М. И. Краткий психологический словарь : личность, образование, самообразование, профессия / М. И. Дьяченко, Л. А. Кандыбович. - Минск : Народная асвета, 1996. - 399 с.
13. Егидес, А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Егидес. - Документ HTML. - М. : Моск. фин.-пром. ун-т "Синергия", 2013. - 312 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=451312.
14. Замедлина, Е. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. А. Замедлина. - 2- е изд. - Документ HTML. - М. : РИОР [и др.], 2013. - 142 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=368679.

15. Зигерт, В. Руководитель без конфликтов [Текст] / В. Зигерт, Л. Ланг ; пер. с нем. ; науч. ред. и авт. предисл. А. Л. Журавлев. - М. : Экономика, 1990. - 335 с.
16. Канатаев, Ю. А. Психология конфликта [Текст] : монография / Ю. А. Канатаев. - М. : ВАХЗ, 1992. - 79 с.
17. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты [Электронный ресурс] / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. - М. : Стрингер, 1992. - Режим доступа: https://www.psyoffice.ru/3993-kornelius-kh.-fjejjr-sh.-vyigrat-mozhet-kazhdyjj..html.
18. Крогиус, Н. В. Личность в конфликте [Текст] : учеб. пособие / Н. В. Крогиус. - Саратов : Изд-во Саратов. ун-та, 1976. - 144 с.
19. Латынов, В. В. Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон [Текст] / В. В. Латынов // Иностр. психология. - 1993. - Т. 1. - № 2. - С. 87-92.
20. Лебедева, М. М. Вам предстоят переговоры [Текст] : учеб. пособие / М. М. Лебедева. - М. : Экономика, 1993. - 156 с.
21. Межэтнические конфликты в странах зарубежного Востока [Текст] / А. А. Празаускас и др. ; АН СССР, Ин-т востоковедения. - М. : Наука, 1991. - 279 с.
22. Олейник, А. Н. Основы конфликтологии [Текст] : учеб. пособие для вузов / А. Н. Олейник. - М. : АПО, 1992. - 241 с.
23. Рояк, А. А. Психологический конфликт и особенности индивидуального развития ребенка [Текст] / А. А. Рояк ; НИИ дошк. воспитания АПН СССР. - М. : Педагогика, 1988. - 120 с.
24. Рыжов, О. Политические конфликты [Текст] : учеб. пособие для вузов / О. Рыжов. - М. : Воен. ун-т, 1997. - 64 с.
25. Слайд-лекция по дисциплине "Конфликтология". Тема: "Типология конфликтов" [Электронный ресурс] : для студентов направления подготовки 43.03.02 "Туризм" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), [Каф. "Соц.-культур. деятельность"] ; сост. Н. В. Любавина. - Тольятти : ПВГУС, 2017. - 486 КБ, 20 с. - CD-ROM.
26. Собчик, Я. Н. Метод диагностики межличностных отношений (ДМО) [Электронный ресурс] / Я. Н. Собчик // StudFiles.net. - Режим доступа: https://studfiles.net/preview/5247747/.
27. Сысенко, В. А. Супружеские конфликты [Электронный ресурс] / В. А. Сысенко // Всё для студента. - Режим доступа: https://www.twirpx.com/file/209329/.
28. Юридический конфликт: сферы и механизмы [Текст] : в 2 ч. Ч. 2 / О. Л. Дубовик и др. ; отв. ред. В. Н. Кудрявцев. - М. : Изд-во РАН, 1994. - 171 с.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. Polpred.com. Обзор СМИ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://polpred.com/. – Загл. с экрана.
2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/. – Загл. с экрана.
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp. - Загл с экрана.
4. Открытое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://openedu.ru/. - Загл с экрана.
5. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://uisrussia.msu.ru/. – Загл. с экрана.
6. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.gks.ru/ – Загл. с экрана.
7. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://elib.tolgas.ru./ - Загл. с экрана.
8. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://znanium.com/. – Загл. с экрана.
9. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/books. - Загл. с экрана.

5.3. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интеренет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети «Интернет».

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

– фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

– проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

– взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

8.1.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (темы докладов/сообщений)

Тема 1. Конфликтология, ее предмет и задачи. История становления конфликтологии как науки.
Вопросы для обсуждения:

1. Анализ понятия «конфликтология».
2. Предмет и задачи конфликтологии.
3. Методы изучения конфликтов.
4. Методологические принципы конфликтологии.
5. История становления конфликтологии как науки.

Тема 2. Природа социального конфликта. Источники и причины его возникновения.
Вопросы для обсуждения:

1. Методологические истоки теории социальных конфликтов в социально-философских учениях.
2. Формирование конфликтного и консенсусного подходов в понимании социального конфликта.

3. Конфликтологическая парадигма в социологии.
4. Психологическая традиция изучения конфликтов: психоаналитический, бихевиористский и когнитивный подход к анализу конфликта.
5. Формирование адисциплинарного подхода к анализу социального конфликта.
6. Сущность конфликта.
7. Основные признаки конфликта.
8. Причины конфликта

Тема 3. Позитивные и деструктивные функции конфликта.

Вопросы для обсуждения:

1. Деструктивное влияние конфликта на оппонентов.
2. Негативное воздействие оппонента на группу.
3. Конструктивные функции конфликта по отношению к основным участникам.
4. Конструктивные функции конфликта по отношению к социуму.

Тема 4. Структурные элементы конфликта.

Вопросы для обсуждения:

1. Субъекты конфликта.
2. Ролевое поведение в конфликте.
3. Метод картографии конфликта.
4. Анализ силового потенциала конфликта.
5. Конфликтогены. Типология конфликтогенов.
6. Объект, предмет конфликта. «Древо конфликта», как способ анализа проблем конфликта.
7. Потребности, интересы, позиции сторон. «Луковица», метод построения конфликтограмм.

Тема 5. Процесс и динамика конфликта.

Вопросы для обсуждения:

1. Конфликт как процесс.
2. Основные стадии и этапы в динамике развития конфликта.
3. Возникновение и этапы развития конфликтной ситуации.
4. Механизмы перевода потенциального конфликта в актуальный.
5. Методы биографического анализа конфликта, событийного ряда.
6. Социальная напряженность: понятие и типология.
7. Этапы развития социальной напряженности.
8. Диагностика, мониторинг социальной напряженности.
9. Инцидент.
10. Формы конфликта: насильственные и ненасильственные.
11. Типология насилия.
12. Теория структурного насилия Й. Галтунга.
13. Основные причины насильственного поведения.
14. Конфликтогенный фон и истоки агрессивности.
15. Методы изменения конфликтогенного сознания и работа с эмоциями в конфликте.
16. Постконфликтный этап.

Тема 6. Основные модели завершения социальных конфликтов. Стратегии выхода из конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1. Формы завершения конфликта.
2. Критерии оценки завершения конфликта.
3. Условия и факторы разрешения конфликта.
4. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов.
5. Стратегии выхода из конфликтов.
6. Конфронтация.

7. Избегание.
8. Приспособление.
9. Компромисс.
10. Сотрудничество.

Тема 7. Проблема прогнозирования и разрешения социального конфликта
Вопросы для обсуждения:
1. Прогнозирование социального конфликта.
2. Традиционные методы прогнозирования.
3. Условия и принципы предупреждения конфликтов.
4. Контролирование социальной ситуации.
5. Свобода выбора как условие предупреждения конфликта.
6. Эффект внимательного отношения.
7. Принцип объективности.
8. Принцип консенсуса интересов.
9. Принцип толерантности.

Тема 8. Правила ведения переговоров в конфликтной ситуации
Вопросы для обсуждения:
1. Посредническая деятельность в разрешении конфликтов.
2. Переговоры как способ завершения конфликтов.
3. Правила ведения переговоров.
4. Основные этапы переговоров

8.1.2. Типовые практические задания к семинарским занятиям

Практическое задание № 1 *(к семинарскому занятию 1)*
Круглый стол по теме «История становления конфликтологии»

Круглый стол – публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Средство контроля, важное для формирования универсальных компетенций обучающегося, при развитии навыков самостоятельного творческого мышления и изложения собственных умозаключений на основе изученного или прочитанного материала. Темы выступлений для круглого стола студенты получают на предыдущем занятии. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. На подготовку дается одна неделя. Результаты озвучиваются на практическом занятии, регламент – 5-7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.

Вопросы для обсуждения
1. Предпосылки конфликтологических идей.
2. Научные воззрения на конфликт в Древние времена.
3. Особенности понимания конфликта в средние века.
4. Конфликтология в Новое время.
5.Формирование отечественной школы конфликтологии.

Практическое задание № 2 *(к семинарскому занятию 2, 6)*
Практические задачи
Задача 1
Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.
Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2
Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.
Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3
Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.
Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4
Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...
Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5
В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.
Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 6
Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.
Определите природу конфликта

Задача 7
При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».
Определите природу конфликта .

Задача 8
Определите природу конфликта в следующей ситуации.
Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача 9
Определите природу конфликта в следующей ситуации.
Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 10
Определите природу конфликта в следующей ситуации.
Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 11
Определите природу конфликта в следующей ситуации.
Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и, добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача 12
Определите природу конфликта в следующей ситуации.
На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Задача 13 Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.
Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 14
Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.
Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 15
Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.
Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 16
Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной *запиской докладывает об этом руководителю…*
Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 17
В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.
Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 18. Вспомните конфликтные ситуации на улице, в общественном транспорте, в учреждениях сферы обслуживания и т. п., свидетелями которых вы были, и проанализируйте

их, ответив на следующие вопросы: 1. По какой формуле шло развитие конфликта? 2. Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил первым.

Практическое задание № 3 *(к семинарскому занятию 7)*

Подготовка презентаций/ конспектов первоисточника по теме лекции

Выполнение **конспектов** рекомендуется делать в отдельной тетради. В начале каждого конспекта следует указать выходные данные конспектируемой работы (Ф.И.О. автора (если есть), название статьи, название журнала (сборника), где статья опубликована, год, номер издания). Далее следует кратко в форме плана – конспекта изложить содержание конспектируемой работы. Для этого рекомендуется справа (или слева) от основного текста выделить основные вопросы (тезисы), и далее по ним излагать материал. Конспект должен раскрыть содержание работы, но не повторить её. Объём конспекта не должен быть меньше двух страниц и более 50% от объёма исходной работы.

Презентация. Составление презентации – особое искусство. При ее составлении студент должен помнить несколько правил. Во-первых, в презентации должна быть отображена суть доклада, сообщения. На слайде не должно быть ничего лишнего. Во-вторых, при составлении слайда необходимо помнить о тех, кто будет читать его, сидя на последних партах. Именно поэтому рекомендуемый шрифт на слайде – минимум 30. В-третьих, текст должен быть понятен. В-четвертых, количество строк на одном слайде не должно превышать 14. В-пятых, презентация будет выглядеть интереснее, если в ней используются диаграммы, схемы, таблицы, эмблемы, картинки и т.д. Обычно презентация сопровождается докладом или кратким комментарием. Именно поэтому слайды должны располагаться так, чтобы находились синхронно с текстом. Количество слайдов варьируется от объема доклада, однако, нежелательно использовать слишком большое количество. Достаточно использовать 10-12 слайдов.

8.1.3. Типовые тестовые задания (тест самопроверки)

1. Объектом конфликтологии является:
а) социальные институты общества
б) зооконфликты
в) конфликт как явление социальное и психологическое

2. То из-за чего возникает конфликт – это:
а) стороны конфликта
б) предмет конфликта
в) роли конфликта
г) образ конфликтной ситуации

3. Схематично развитие конфликта можно представить несколькими фазами. Какой фазы конфликта не существует?
а) фаза подъема
б) начальная фаза
в) фаза динамики
г) фаза спада

4. Что не является предпосылками конфликтной ситуации?
а) социальная напряженность
б) вовлеченность в общее дело
в) нарастание психологической усталости

5. Содержание управления конфликтами включает:
а) прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение
б) изучение, предупреждение, профилактика, разрешение
в) диагностика, прогнозирование, предупреждение, разрешение

6. Какие конфликты изучает конфликтология?
а) зооконфликты
б) социальные

в) внутриличностные
г) все виды конфликтов

7. Конфликт – это:
а) борьба мнений;
б) спор по острой проблеме
в) противоборство на основе столкновений противоположно направленных мотивов или суждений
г) соперничество, направленное на достижение победы в споре
д) столкновение противоположных позиций

8. Инцидент- это:
а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
б) истинная причина конфликта
в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов, которые создают почву для реального противоборства между ними
г) то, из-за чего возникает конфликт
д) необходимое условие конфликта

9. Необходимыми и достаточными условиями для возникновения конфликта являются:
а) наличие противоположных суждений
б) наличие противоположных суждений и состояние противоборства
в) наличие противоположных интересов

10. Заблаговременная подготовка возможного отступления на подготовленные позиции - это:
а) рефлексивная защита
б) управление
в) прогноз

11. Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность:
а) по укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений
б) по регуляции конфликта
в) по блокировке агрессивных намерений

12. Возможен ли конфликт, если в нем действует только одна противоборствующая сторона:
а) нет
б) да

13. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:
а) посредник
б) пособник
в) подстрекатель
г) инициатор

14. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение:
а) не верно
б) верно
в) отчасти верно

15. К простой форме паталогической конфликтности относят:
а) каприз
б) забастовка

в) бойкот

16. Какой тип выбора стратегии поведения в конфликте более результативен:
а) рациональный
б) иррациональный

17. Конфликтология как наука возникла:
а) В 19 в.
б) Вместе с возникновением человечества
в) В 20 в.

18. Ресурсы сторон конфликта это:
а) Общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован.
б) Интересы конфликтантов
в) Позиции конфликтующих сторон

19. Стратегия сотрудничества:
а) Приводит к разрешению конфликта
б) Это стратегия взаимных уступок
в) Это стратегия ухода от конфликта

20. К поведенческим конфликтогенам можно отнести:
а) Проявление агрессии, превосходства, эгоизма
б) Редукция сознательной части психики
в) Общение с конфликтными личностями

8.1.4. Типовые темы докладов, рефератов

Реферат. С точки зрения оформления реферат должен быть написан 12 шрифтом, Times New Roman, интервал 1,5. Поля – верхнее, нижнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1,5 см. Выравнивание текста по ширине. Заголовки должны быть расположены по центру и выделены жирным шрифтом, в конце заголовка точка не ставится. Нумерация страниц вверху, по центру. Нумерация начинается с первой страницы, однако, на титульном листе номер не ставится. Титульный лист оформляется в произвольной форме с указанием ФИО студента и номера группы. Объем реферата не должен превышать 25 страниц. Цитаты и выдержки должны быть оформлены в виде ссылок, которые могут быть двух видов – концевые и постраничные.

Для студентов заочной формы обучения выполняется как индивидуальное домашнее задание

Темы

2. История возникновения и основные направления развития конфликтологии.
3. Теория революционного классового конфликта К Маркса.
4. Конфликтная направленность социологии М. Вебера.
5. Зиммель: конфликтный функционализм.
6. Теория конфликтов Дарендорфа.
7. Психологическая традиция изучения конфликта.
8. Типы поведения сторон в конфликте.
9. Метод картографии конфликта.
10. Структурная модель конфликта Митчелла.
11. Политические конфликты.
12. Межэтнические конфликты.
13. Семейные конфликты.
14. Механизм перевода потенциального конфликта в актуальный.
15. Метод событийного ряда.
16. Диагностика социальной напряженности.
17. Динамические взаимосвязи конфликта и насилия.

18. Основные причины насильственного поведения.
19. Проблемы реализации стратегии и тактики решения конфликта.
20. Критерии решенности конфликта.
21. Динамика управления конфликтом.
22. Выбор методов, стратегий и тактик управления конфликтом.
23. Сферы работы с конфликтом специалиста по туризму.
24. Основные модели поведения специалиста по туризму в конфликте.
25. Социальное партнерство как способ управления конфликтом в социуме.
26. Персонификация массовых конфликтов.
27. Экономический кризис и его конфликтологические последствия.
28. Забастовка как форма трудового конфликта.
29. Истоки современного российского кризиса.
30. Проблемы преодоления иррационализации сознания.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации по дисциплине

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине – зачет: по результатам накопительного рейтинга или компьютерного тестирования.

Регламент проведения компьютерного тестирования

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
не менее 100	30	30

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/ в свободном для студентов доступе.