



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина **КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

блок Б1.В.ОД.5 вариативная дисциплина

направление подготовки 43.03.02 Туризм (профиль: Технология и организация
 туроператорских и турагентских услуг)

Факультет «Туризм и гостеприимство»

Общая трудоемкость (в академических часах/ ЗЕ)	Общее количество часов 144 Общее количество ЗЕ 4		
в том числе по формам обучения:	очная	очно-заочная	заочная
Аудиторных	56	28	12
из них:			
лекций	20	12	4
семинарских	36	16	8
в т.ч. интерактивных	16		
самостоятельных	61	80	124
на подготовку к экзамену	27	36	8
Форма промежуточной аттестации			
Экзамен	4 семестр	7 семестр	4 курс



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
МСЭД.0.30.08.2016

Лист 2 из 31

Рабочая программа составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана МГИИТ
на кафедре менеджмента и социально-экономических дисциплин
факультета туризма и гостеприимства

Составитель рабочей учебной программы

Люстрова Наталья Юрьевна, доцент кафедры

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры менеджмента и социально-
экономических дисциплин

Протокол заседания от "30" августа 2016 г. № 1

Заведующий кафедрой С.К.Тарчоков

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туризма и гостеприимства С.П. Анзорова

Руководитель Центра менеджмента Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



1. Цель и задачи дисциплины

Целью дисциплины «Конфликтология» является формирование у студентов основ исследования и управления конфликтами в сфере профессиональной деятельности.

Задачами дисциплины «Конфликтология» являются раскрытие содержания профессиональной деятельности бакалавров в сфере туристской деятельности по проблемам управления конфликтами, вооружение студентов теоретическими знаниями и практическими навыками, необходимыми для формирования способности к самостоятельному использованию оптимальных методов профилактики и управления конфликтными ситуациями в организации турагентских и туроператорских услуг на предприятиях индустрии туризма.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате изучения дисциплины «Конфликтология» студент должен:

Знать:

- причины и предпосылки возникновения конфликтов;
- основные функции конфликтов;
- основные стадии развития конфликтов;
- современную классификацию конфликтов;
- формы и методы управления конфликтами, а также предупреждение и разрешение трудовых конфликтов на предприятиях индустрии туризма;
- основные методы исследования и диагностики конфликтов;
- основные этапы процесса медиации. Факторы, влияющие на эффективность медиации

Уметь:

- определять составляющие конфликта;
- проводить диагностику характера конфликтов и взаимоотношений в группе;
- проводить анализ методов урегулирования конфликтов на предприятиях индустрии туризма;



- определять основные пути выхода из конфликтов в профессиональной деятельности;

- проводить переговорный процесс;
- управлять своим эмоциональным состоянием;

Владеть:

- методами саморегуляции;
- приемами предупреждения конфликтов;
- методами выхода из конфликтных ситуаций;
- методами переговорного процесса.

На базе уровней знания выпускник должен овладеть следующими компетенциями:
ОК-3 – способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-4 – способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОК-5 - способность к самоорганизации и самообразованию;

ОПК-3 – способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов;

ПК-4 - способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;

ПК-11 – способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Конфликтология» является вариативной дисциплиной учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм. Дисциплинами, предшествующими изучению дисциплины «Конфликтология» являются: «Психология», «Социология». Дисциплина закладывает основы знаний и умений для освоения последующих дисциплин «Менеджмент в туристской индустрии», «Психология делового общения», «Управление туристской фирмой», а также успешного прохождения производственной практики.

4. Объем дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	по формам обучения		
	очно	очно–заочно	заочно
Аудиторные занятия (всего)	56	28	12



В том числе:			
– лекции	20	12	4
–семинарские занятия	36	16	8
–лабораторные			
Самостоятельная работа студентов – всего	61	80	124
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	27	36	8
Общая трудоемкость (в часах)	144	144	144
Общая трудоемкость (в зачетных единицах)	4	4	8

5. Содержание учебной дисциплины

5.1.Содержание разделов учебной дисциплины

Раздел I. Теоретические и методические основы изучения конфликта.

Тема 1. Конфликт как социально-психологический феномен общественной жизни.
 Тема 2. Определение конфликта, его позитивные и негативные функции.
 Классификация конфликтов.

Тема 3. Источники конфликтов. Основные причины возникновения конфликтов на предприятиях индустрии туризма. Динамика конфликта.

Раздел II. Особенности конфликтных ситуаций. Стратегия разрешения конфликтов.

Тема 1. Стили конфликтного поведения .
 Тема 2. Конфликты в организациях и больших группах.
 Тема 3. Способы разрешения конфликтов.

Раздел III. Технологии управления и разрешения конфликтов.

Тема 1. Методика урегулирования конфликтов. Правила ведения переговоров по спорным проблемам.
 Тема 2. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Технологии управления конфликтами.

5.2 Распределение часов по темам и видам занятий.

Для очной формы обучения.

№ п/п	наименование разделов и тем	Лекции	лабораторные и семинарские занятия	из них:		Самостоят. работа студентов	ВСЕГО по теме
				интерактивные занятия	контрольные работы, зачеты		
1	Раздел 1. Теоретические и методические основы изучения конфликта						
1.1.	Конфликт как социально-психологический феномен общественной жизни	4	4			6	14



1.2.	Определение конфликта, его позитивные и негативные функции. Классификация конфликтов.	4	4	4		6	14
1.3.	Источники конфликтов. Основные причины возникновения конфликтов на предприятиях индустрии туризма. Динамика конфликта.	4	4			6	14
2.	Раздел II. Особенности конфликтных ситуаций. Стратегия разрешения конфликтов						
2.1.	Стили конфликтного поведения.	2	4	2	2	6	12
2.2.	Конфликты в организациях и больших группах.	1	2			6	9
2.3.	Способы разрешения конфликтов.	1	4	2		10	15
Раздел III. Технологии управления и разрешения конфликтов							
3.1.	Методика урегулирования конфликтов. Правила ведения переговоров по спорным проблемам.	2	6	4		10	18
3.2.	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Технологии управления конфликтами.	2	8	4	2	11	21
Экзамен							27
Общая трудоемкость (час)		20	36	16	4	61	144

Для очно-заочной формы обучения

№ п/п	наименование разделов и тем	Лекции	Лабор. и семина.	из них:		Самостоят. работа	ВСЕГО
				интерактив	контрольные		



			занятия	ные занятия	работы, зачеты	студентов	по теме
1	Раздел 1. Теоретические и методические основы изучения конфликта						
1.1.	Конфликт как социально-психологический феномен общественной жизни	2				10	12
1.2.	Определение конфликта, его позитивные и негативные функции. Классификация конфликтов.	2	4			20	26
1.3.	Источники конфликтов. Основные причины возникновения конфликтов на предприятиях индустрии туризма. Динамика конфликта.	2	4	4		20	26
2.	Раздел II. Особенности конфликтных ситуаций. Стратегия разрешения конфликтов						
2.1.	Стили конфликтного поведения.	1			2	10	11
2.2.	Конфликты в организациях и больших группах.	0,5				5	5,5
2.3.	Способы разрешения конфликтов.	0,5				5	5,5
Раздел III. Технологии управления и разрешения конфликтов							
3.1.	Методика урегулирования конфликтов. Правила ведения переговоров по спорным проблемам.	2	4			20	26
3.2.	Технологии эффективного общения	2	4	4	2	26	32



	и рационального поведения в конфликте. Технологии управления конфликтами.						
Экзамен							36
Общая трудоемкость (час)		12	16	10		80	144

Для заочной формы обучения

№ п/п	наименование разделов и тем	лекц ии	Лаборат. И семин. занятия	из них: интерактивные занятия	Самостоят. работа студентов	ВСЕГО по теме
1	Раздел 1. Теоретические и методические основы изучения конфликта					
1.1	Конфликт как социально-психологический феномен общественной жизни	0,3			10	10,3
1.2	Определение конфликта, его позитивные и негативные функции. Классификация конфликтов.	0,3	2	2	22	24,3
1.3.	Источники конфликтов. Основные причины возникновения конфликтов на предприятиях индустрии туризма. Динамика конфликта.	0,4	2	2	25	27,4
2	Раздел II. Особенности конфликтных ситуаций. Стратегия разрешения конфликтов					
2.1.	Стили конфликтного поведения личностей.	0,5			10	10,5
2.2.	Конфликты в организациях и				5	5



	больших группах.					
2.3.	Способы разрешения конфликтов.	0,5			10	10,5
Раздел III. Технологии управления и разрешения конфликтов						
3.1.	Методика урегулирования конфликтов. Правила ведения переговоров по спорным проблемам.	1	2	2	25	28
3.2.	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Технологии управления конфликтами.	1	2	2	25	28
Экзамен						8
Общая трудоемкость (час)		4	8		124	144



6. Интерактивные занятия

Тема интерактивных занятий	Объем (часов)	Форма проведения	Используемые методики, педагогические технологии
Тема 1.2. Определение конфликта, его позитивные и негативные функции. Классификация конфликтов.	2	Кейс-метод	Решение ситуационных задач через целеполагание с помощью прямого анализа и обратного, анализ и оценка прогнозируемых результатов и последствий достижения целей, выбор актуальной цели.
Тема 1.3. Источники конфликтов. Основные причины возникновения конфликтов на предприятиях индустрии туризма. Динамика конфликта.	2	Ролевая игра «Конфликт в организации». Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях»	Моделирование конфликтной ситуации в коллективе, дальнейший поиск и анализ ее урегулирования.
Тема 2.1. Стили конфликтного поведения. Тема 2.3. Способы разрешения конфликтов.	4	Метод тестирования	Методика диагностики свойств личности, анализ взаимодействия личности в коллективе, выявление сильных и слабых сторон
Тема 3.1. Методика урегулирования конфликтов. Правила ведения переговоров по спорным проблемам.	8	Тренинговые упражнения	Имитационное моделирование конфликтных ситуаций на туристских предприятиях, их анализ и подбор методик урегулирования
Тема 3.2. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Технологии управления конфликтами.	4	Дидактический тренинг Дидактическая игра «Оценка глубины конфликта».	Отработка навыков специального взаимодействия и управления людьми, коллегиальность, умение руководить и подчиняться



Всего	16		
-------	----	--	--

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся.

- Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины
- Материалы для подготовки обучающихся к семинарским занятиям
- Методические рекомендации по написанию рефератов
- Материалы для подготовки обучающихся к текущим контрольным срезам и тестированию
- Методические указания для выполнения контрольных работ студентами заочной формы обучения
-

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучения.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

- контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в федеральном государственном образовательном стандарте;
- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

Планируемые уровни оценки компетенции:

- ***пороговый*** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 60-74 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;
- ***продвинутый*** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 75-89 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;
- ***высокий*** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 90-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения



- образовательной программы;
2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
 3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
 4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Формируемые компетенции	Знания, умения, навыки	Средства оценки
<p>ОК-3 – способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>ОК-4 – способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>ОК-5 – способность к самоорганизации и самообразованию;</p> <p>ОПК-3 – способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов;</p> <p>ПК-4 – способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>ПК-11 – способность к продвижению и реализации</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - причины и предпосылки возникновения конфликтов; - основные функции конфликтов; - основные стадии развития конфликтов; - современную классификацию конфликтов; - формы и методы управления конфликтами, а также предупреждение и разрешение трудовых конфликтов на предприятиях индустрии туризма; - основные методы исследования и диагностики конфликтов; - основные этапы процесса медиации. Факторы, влияющие на эффективность медиации <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять составляющие конфликта; - проводить диагностику характера конфликтов и взаимоотношений в группе; - проводить анализ методов урегулирования конфликтов на предприятиях индустрии туризма; - определять основные пути 	<p>Этап 1. Формирование базы знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – лекции; – практические занятия по темам теоретического содержания; – самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания. <p>Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – практические и семинарские занятия; – ситуационные задачи; – самостоятельная работа по решению ситуационных заданий. <p>Этап 3. Проверка усвоения материала:</p> <ul style="list-style-type: none"> – проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; – анализ и оценка активности и



<p>туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий.</p>	<p>выхода из конфликтов в профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить переговорный процесс; - управлять своим эмоциональным состоянием <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами саморегуляции; - приемами предупреждения конфликтов; - методами выхода из конфликтных ситуаций; - методами переговорного процесса. 	<p>эффективности участия в практических занятиях;</p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирование текущих знаний; - контрольные срезовые задания; - итоговый контроль по дисциплине.
---	--	---

8.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Описание показателей	
Этап 1: Формирование базы знаний	<ul style="list-style-type: none"> - посещение лекционных и практических занятий; - ведение конспекта лекций
Этап 2: Формирование навыков практического использования знаний	<ul style="list-style-type: none"> - правильное и своевременное выполнение практических заданий по разрешению поставленных проблем; - обоснованное решение ситуационных задач; - наличие правильно выполненной самостоятельной работы
Этап 3: Проверка усвоения материала	<ul style="list-style-type: none"> - степень активности и эффективности участия студента по итогам каждого практического занятия; - успешность прохождения тестирования; - выполнение самостоятельных работ, в том числе домашних заданий; - результаты экзамена
Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования	
Этап 1: Формирование базы знаний	<ul style="list-style-type: none"> - посещение лекционных и практических занятий не менее 80%; - наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение не менее 60% - участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии не менее 50%
Этап 2: Формирование навыков практического использования знаний	<ul style="list-style-type: none"> - студент должен знать причины конфликтов и тактику поведения в конфликтных ситуациях с правильностью не менее 60%; - студент должен иметь способность к диагностике характера конфликтов и анализа методов урегулирования конфликтов на предприятиях индустрии туризма с правильностью не менее 60%; - студент может проводить идентификацию конфликтных личностей, организовывать и проводить управленческие мероприятия в конфликтных ситуациях, выбирать стиль поведения



	<p>в конфликте в зависимости от обстоятельств с правильностью не менее 60%;</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент владеет методами и приёмами саморегуляции, предотвращения и регулирования конфликтных ситуаций с правильностью не менее 60%
<p>Этап 3: Проверка усвоения материала</p>	<ul style="list-style-type: none"> - тестовые задания и задачи решены самостоятельно, в отведенное время, результат выше пороговых значений с правильностью не менее 60% Оценка «5» ставится при наличии 90-100% правильных ответов или решений; Оценка «4» ставится при наличии 75-89% правильных ответов или решений; Оценка «3» ставится при наличии 60-74% правильных ответов или решений
<p>Описание шкал оценивания</p>	
<p>Оценивание результатов устных опросов на экзамене</p>	<p>Ответ студента на экзамене оценивается на:</p> <p>«отлично» - если студент даёт полный содержательный ответ на каждый вопрос билета, изложенный в логической последовательности, студент владеет профессиональной терминологией, ориентируется в нормативных документах, в правильной последовательности и без ошибок выполняет практические задания к билету;</p> <p>«хорошо» - в случае, если допущена одна негрубая ошибка или не более двух недочетов;</p> <p>«удовлетворительно» - когда в ответах на вопросы билета имеется одна грубая ошибка и не более одной негрубой ошибки или грубые ошибки отсутствуют, но допущено две или более негрубых ошибок;</p> <p>«неудовлетворительно» - когда количество неправильных ответов превышает количество допустимых для положительной оценки.</p>
<p>Оценивание результатов работы в группе на практических занятиях</p>	<ul style="list-style-type: none"> - оценка «отлично» выставляется каждому студенту в группе, чье решение или расчет оказался наиболее продуманным, логичным и предусматривающий большее количество особенных ситуаций; - оценка «хорошо» выставляется каждому студенту в группе, чей расчет имеет незначительные нарушения; - оценка «удовлетворительно» выставляется каждому студенту в группе, чей расчет имеет нарушения, но в целом задание выполнено; - оценка «неудовлетворительно» выставляется каждому студенту группы, если расчет произведен с грубыми нарушениями и не соответствует поставленной задаче.
<p>Оценивание результатов индивидуального контроля на практическом занятии</p>	<p>Шкала оценивания:</p> <p>«Отлично» - вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормами права и теоретическим материалом.</p> <p>«Хорошо» - вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех</p>



	<p>необходимых элементов. «Удовлетворительно» - вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий. «Неудовлетворительно» - ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.</p>	
Оценивание результатов тестирования и контрольных срезов	<p>Репродуктивность знаний: ответ/метод решения заданий закрытого типа совпадает с установленным в тесте. Умения, навыки: в работе демонстрируется умение самостоятельного решения заданий открытого типа рекомендованными методами. Шкала оценивания при тестировании: «отлично» - 90-100% правильных ответов; «хорошо» - 75-89% правильных ответов; «удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов; «неудовлетворительно» - 59% и меньше правильных ответов.</p>	
Оценивание докладов, рефератов, эссе	1. Знание и понимание теоретического материала.	<ul style="list-style-type: none"> - определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - самостоятельность выполнения работы.
	2. Анализ и оценка информации	<ul style="list-style-type: none"> - грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; - студент использует большое количество различных источников информации; - дает личную оценку проблеме;
	3. Построение суждений	<ul style="list-style-type: none"> - ясность и четкость изложения; - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка. - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.
	4. Оформление работы	<ul style="list-style-type: none"> - работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм



		русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации.
	<ul style="list-style-type: none">- оценка «отлично» выставляется студенту, если работа отвечает всем 4 критериям- оценка «хорошо» если работа отвечает всем 3 критериям- оценка «удовлетворительно» если работа отвечает всем 2 критериям- оценка «неудовлетворительно» если работа не отвечает критериям	

8.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Решение тестовых заданий и контрольных срезов

Проводится два раза в течение семестра, с использованием информационных технологий или бумажных носителей.

Не менее чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить студентам исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, нормативные правовые акты и теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Каждому студенту отводится на тестирование 40 минут, по 2 минуты на каждое задание. Для каждого студента 20 заданий определяются преподавателем путем случайной выборки из базы тестовых заданий. Оценка результатов тестирования производится компьютерной программой, результат выдается немедленно по окончании теста. До окончания теста студент может еще раз просмотреть все свои ответы на задания и при необходимости внести коррективы.

При прохождении тестирования и выполнении контрольных срезов пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.

Написание докладов, рефератов

Темы докладов, рефератов предлагаются для выбора обучающимся в начале семестра. Тематика рефератов не исчерпывается темами, приведенными в программе дисциплины. Студент вправе сформулировать собственную тему. Тема должна быть утверждена преподавателем заблаговременно, до начала выполнения работы. Критерии оценки письменных работ, включая объем, структуру, содержание, оформление и др., также доводятся до сведения обучающихся до начала выполнения работы.

Доклад должен состоять из введения, основной части и заключения, общим объемом 2-3 печатных страницы, продолжительностью не более 5-7 минут. Презентация состоит из 5-10 слайдов.



При выборе темы реферата обучающийся составляет план, который включает введение, основную часть и заключение. При этом следует учитывать особенности изложения материала в рефератах репродуктивных (рефератах-конспектах и рефератах-резюме) и продуктивных (рефератах-обзорах и рефератах-докладах) и не допускать дословной переписки текстов из учебников. Реферирование предполагает интеллектуальный творческий процесс, включающий осмысление текста, аналитико-синтетическое преобразование информации и создание нового текста. В конце работы приводится список использованной литературы.

Индивидуальный контроль на практическом занятии

Каждому студенту выдается свой собственный, узко сформулированный вопрос. Для ответа на вопрос отводится 5-10 минут. Ответ должен быть четким и кратким, содержащим все основные характеристики описываемого понятия, категории.

Самостоятельная внеаудиторная работа студента

Самостоятельная работа предполагает изучение обучающимися программного учебного материала во внеаудиторное время. Оценивание знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе СРС, может включать:

- работу с учебной литературой по темам, которые были предметом обсуждения на лекциях;
- изучение литературы при подготовке к семинарским занятиям;
- реферирование библиографических источников по вопросам, которые требуют самостоятельного освоения;
- выполнение контрольных заданий вовремя или после изучения темы;
- устные или письменные ответы на предлагаемые вопросы для самопроверки;
- подготовку итогового комплексного задания и др.

Промежуточный контроль

Промежуточный контроль проводится по окончании семестра, в котором изучается дисциплина, в соответствии с рабочим учебным планом по направлению подготовки – в форме экзамена.

Преподаватель на вводной лекции (первом занятии) знакомит обучающихся академической группы с программой учебной дисциплины, в том числе с технологической картой дисциплины, порядком определения количества ЗЕ, графиком, формами и процедурой прохождения текущего контроля, а также примерными вопросами для подготовки к промежуточному контролю.

Промежуточный контроль – это форма контроля теоретических знаний, полученных студентом в процессе изучения всей учебной дисциплины или ее части, и умения их применять в практической деятельности. Он должен учитывать выполнение студентом всех видов работ, предусмотренных программой дисциплины, в том числе самостоятельную работу, участие в семинарах, выполнение контрольных работ. Для повышения мотивации обучающихся к освоению образовательной программы путем более высокой дифференциации оценки их учебной работы применяется балльно-рейтинговая система.



Критерии оценки

Оценка за теоретические знания экзаменуемого выводится по оценкам за ответы на вопросы билета (дополнительные вопросы) и определяется:

«отлично» - если студент даёт полный содержательный ответ на каждый вопрос билета, изложенный в логической последовательности, студент владеет профессиональной терминологией, ориентируется в нормативных документах, в правильной последовательности и без ошибок выполняет практические задания к билету;

«хорошо» - в случае, если допущена одна негрубая ошибка или не более двух недочетов;

«удовлетворительно» - когда в ответах на вопросы билета имеется одна грубая ошибка и не более одной негрубой ошибки или грубые ошибки отсутствуют, но допущено две или более негрубых ошибок;

«неудовлетворительно» - когда количество неправильных ответов превышает количество допустимых для положительной оценки.

8.4. Типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

8.4.1. Примерные вопросы для подготовки к экзамену.

1. Природа конфликта как одна из сторон взаимодействия людей в обществе. Представление о конфликте и его месте в системе человеческих отношений.
2. Понятие конфликта. Деловой конфликт. Конфликты в организации: типология, специфика.
3. Основные функции конфликтов, его направленность и последствия.
4. Классификация конфликтов.
5. Источники конфликтов. Источники конфликтов на предприятиях индустрии туризма.
6. Объект, предмет, условия и участники конфликта.
7. Конфликт как процесс: конфликтная ситуация, инцидент, фазы конфликта.
8. Трудовые конфликты, пути их разрешения.
9. Основные причины возникновения конфликтов в организациях индустрии туризма.
10. Позитивные и негативные функции конфликтов.
11. Сравнительный анализ видов конфликтов.
12. Внутриличностные конфликты: общая характеристика, специфические черты, способы предупреждения и регулирования. Конфликтность и темперамент.
13. Способы управления межличностными конфликтами.
14. Понятие группового конфликта: типология, специфика, формы регулирования.
15. Типы «конфликтных» личностей.
16. Способы управления межличностными конфликтами.
17. Способы предупреждения конфликта.
18. Характеристика конфликтов между личностью и группой на предприятиях индустрии туризма.



19. Этапы конфликта. Формы завершения конфликта.
20. Двухмерная и трёхмерная модели Томаса-Киллмена стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии
21. Стили конфликтного поведения: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс.
22. Модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивная, деструктивная, конформистская.
23. Технология управления собственным поведением в конфликте противоборствующих сторон.
24. Технология управления процессом протекания конфликта на предприятиях индустрии туризма. Роль руководителя коллектива в регулировании конфликтов.
25. Стадии развития и функции управления конфликтом.
26. Прогнозирование конфликта как форма стратегического управления
27. Приемы предотвращения и создания конфликта.
28. Этапы урегулирования конфликтов.
29. Алгоритм действия руководителя в процессе управления конфликтами на предприятиях индустрии туризма.
30. Методика урегулирования конфликтов. Процесс урегулирования конфликта на предприятиях индустрии туризма.
31. Методика урегулирования конфликтов. Завершения процесса урегулирования конфликта.
32. Правила ведения переговоров по спорным проблемам. Функции переговоров. Подготовительный этап переговоров. Медиация.
33. Правила ведения переговоров по спорным проблемам. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Техника переговоров.
34. Правила ведения переговоров по спорным проблемам. Стили ведения переговоров.
35. Две стороны управления конфликтом. Технология управления собственным поведением.
36. Две стороны управления конфликтом. Технология управления процессом протекания конфликта.

8.4.2. Темы рефератов

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в средневековой философии и в философии эпохи Возрождения.
4. Проблема конфликта в философии Нового времени.
5. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
6. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии.
7. Современные проблемы развития конфликтологии.

8.4.3. Материалы для подготовки обучающихся к текущим контрольным срезам и тестированию

1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:



- а) в конце XIX века;
 - б) в начале XX века;
 - в) в 30-е годы XX века;
 - г) в конце 50-х годов XX века;
 - д) в 70-е годы XX века.
2. Предметом конфликтологии являются:
- а) конфликты;
 - б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
 - в) любые столкновения;
 - г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;
 - д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.
3. Выберите вариант правильного ответа: Конфликт – это:
- а) борьба мнений;
 - б) спор, дискуссия по острой проблеме;
 - в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
 - г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
 - д) столкновение противоположных позиций.

8.4.4. Темы контрольных (исследовательских) работ.

1. Исследование взаимосвязи самооценки и уровня конфликтности личности.
2. Определение стилей поведения в конфликте в исследуемой группе
3. Самооценка подготовленности к ведению переговоров.
4. Исследование подходов к управлению конфликтом.
5. Самооценка рационального поведения в конфликте.
6. Исследование отношения к критике.
7. Исследование взаимосвязи уровня эмоционального интеллекта и уровня конфликтности личности.
8. Управленческая ситуация и направленность руководителя. (Исследование связи между личностными характеристиками и эффективностью деятельности).
9. Исследование ассертивности (способность человека с достоинством и уверенно отстаивать свои права, при этом не зависеть от внешних оценок, влияний и не попирает права других)
10. Диагностика стрессоустойчивости и социальной адаптации.
11. Диагностика коммуникативной установки.
12. Диагностика уровня эмпатических способностей.

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



9.1. Основная литература:

1. Волков Б.С. Конфликтология: учебное пособие / Б.С. Волков, Н.В. Волкова, под ред. Б.С. Волкова. – М.: Кнорус, 2016. – 356 с.
2. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е. Конфликтология: учебник. – М.: Инфра-М, 2011. – 368 с. – (высшее образование).
3. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник / Г.И. Козырев – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2014. – 240 с.

9.2. Дополнительная литература:

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник для вузов–СПб.: Питер, 2014 г. - 512 с.
2. Шарков Ф.И., Сперанский В. И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. Гриф МО РФ, Дашков и К°, 2015 г. - 240 с.
3. Гришина Н.В. "Психология конфликта". 3-е изд. – СПб.: Питер, 2015 – 576 с.
4. Козырев Г.И. Основы конфликтологии. Учебник, Инфра-М, Форум, 2014 г. -240 с.
5. Шейнов В.П. Управление конфликтами. СПб.: Питер, 2014 г. - 576 с.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

10.1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины

Продуктивность освоения дисциплины во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы студента. Выполнение любого вида самостоятельной работы предполагает прохождение студентами следующих этапов:

- определение цели самостоятельной работы;
- конкретизация познавательной (проблемной или практической) задачи;
- самооценка готовности к самостоятельной работе по решению поставленной или выбранной задачи;
- выбор адекватного способа действий, ведущего к решению задачи (выбор путей и средств для ее решения);
- планирование (самостоятельно или с помощью преподавателя) самостоятельной работы по решению задачи;
- реализация программы выполнения самостоятельной работы.

Все типы заданий содержат установку на приобретение и закрепление определенного объема знаний, а также на формирование в рамках этих знаний некоторых навыков мыслительных операций - умения оценивать, анализировать, сравнивать, комментировать и т.д. Некоторые задания требуют пояснения:

- Прокомментировать высказывание - объяснить, какая идея заключена в отрывке, о какой позиции ее автора она свидетельствует.
- Сравнить - выявить сходство и различие позиций по определенным признакам.
- Обосновать один из нескольких предложенных вариантов ответа - привести аргументы в пользу правильности выбранного варианта ответа и указать, в чем ошибочность других вариантов.
- Аргументировать (обосновать, доказать, объяснить) ответ - значит: а) оправдать



(опровергнуть) некоторую точку зрения; б) обосновать свою точку зрения, опираясь на теоретические или практические обобщения, данные и т.д.

- Провести анализ - разложить изучаемые явления на составные части, сопоставить их с целью выявления в них существенного, необходимого и определяющего.
- Тезисно изложить идею, концепцию, теорию - используя материал учебных пособий и другой литературы, кратко, но не в ущерб содержанию сформулировать основные положения учения.
- Дать характеристику, охарактеризовать явления - значит назвать существенные, необходимые признаки какого-либо явления (положения какой-либо теории) и выявить особенности.
- Изобразить схематически - значит раскрыть содержание ответа в виде таблицы, рисунка, диаграммы и других графических форм.

Важной составляющей самостоятельной внеаудиторной подготовки является работа с литературой и интернет-источниками ко всем видам занятий: семинарским, практическим, при подготовке к экзаменам, тестированию, участию в научных конференциях.

Умение работать с литературой означает научиться осмысленно пользоваться источниками. Прежде чем приступить к освоению научной литературы, рекомендуется чтение учебников и учебных пособий.

Существует несколько методов работы с литературой. Один из них - самый известный - метод повторения: прочитанный текст можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются.

Наиболее эффективный метод - метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными.

Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним.

Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать. Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и



фактов источника.

Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала источника или *составления конспекта лекции* нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

Изучение дисциплины с целью глубокого постижения материала целесообразно выполнять в два этапа. Первый этап предполагает изучение конспекта лекций либо в день лекции, либо на следующий день. Основное внимание следует уделить пониманию проблем материала лекций и дополнению конспекта лекций.

Второй этап предполагает глубокое изучение материала с использованием обязательной и дополнительной литературы. Изучение материала должно сопровождаться изображением всех рассматриваемых рисунков и предлагаемых схем самостоятельно на отдельном листе бумаги. Такой подход делает более эффективным процесс запоминания и стимулирует аналитическое восприятие учебного материала.

Подготовка к практическому, семинарскому занятию включает 2 этапа:

1-й – организационный;

2-й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. Студенты под руководством



преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссий вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

10.2. Материалы для подготовки обучающихся к практическим, семинарским занятиям

Семинар №1. Тема 1.1. Конфликт как социально-психологический феномен общественной жизни. Возникновение и развитие конфликтологии.

Форма проведения семинара: подготовка презентаций, выступление по рефератам.

Краткое содержание (цель) занятия: дать общее представление о конфликтологии, истории ее возникновения и становления как относительно самостоятельной теории и прикладного направления в социологии и психологии.

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в средневековой философии и в философии эпохи Возрождения.
4. Проблема конфликта в философии Нового времени.
5. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
6. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии.
7. Современные проблемы развития конфликтологии.

Самостоятельное изучение рекомендуемой литературы.

Самостоятельная подготовка презентаций.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник для вузов, Питер, 2014 г. - 512 с.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология, Учебник, гриф МО РФ, М.: Инфра-М, 2014, 301 с.
3. Шарков Ф.И., Сперанский В. И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. Гриф МО РФ, Дашков и К°, 2015 г. - 240 с.

Семинар №2. Практическое занятие. Тема 1.2. Определение конфликта, его позитивные и негативные функции. Классификация конфликтов.

Форма проведения семинара: кейс-метод (casestudy).

Краткое содержание (цель) занятия: Закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.



Предварительная подготовка студентов: самостоятельное изучение литературы и освоение основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «предмет конфликта». Необходимо обратить особое внимание на формулировку необходимых и достаточных условий конфликта.

В ходе занятия студентам предлагается решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

Необходимая информация представляется студентам на лекции «Определение конфликта, его позитивные и негативные функции. Классификация конфликтов».

Самостоятельное изучение рекомендуемой литературы.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник для вузов, Питер, 2014 г. - 512 с.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология, Учебник, гриф МО РФ, М.: Инфра-М, 2014, 301 с.
3. Шарков Ф.И., Сперанский В. И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. Гриф МО РФ, Дашков и К°, 2015 г. - 240 с.

Семинар №3. Практическое занятие. Тема 1.3. Источники конфликтов. Основные причины возникновения конфликтов на предприятиях индустрии туризма. Динамика конфликта.

Форма проведения семинара: ролевая игра «Конфликт в организации», дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях»

Краткое содержание (цель) занятия: познакомить студентов с возможными производственными конфликтными ситуациями и межличностными взаимоотношениями в трудовом коллективе; в игровой форме разобраться в причинах конфликтов и найти различные варианты выхода из создавшихся ситуаций. В виде игры продемонстрировать возможность различных вариантов разрешения конфликтов.

Предварительная подготовка студентов: самостоятельное изучение литературы и освоение основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «предмет конфликта».

Необходимая информация представляется студентам на лекции «Источники конфликтов. Основные причины возникновения конфликтов в организациях. Динамика конфликта».



Самостоятельное изучение рекомендуемой литературы.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник для вузов, Питер, 2014 г. - 512 с.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология, Учебник, гриф МО РФ, М.: Инфра-М, 2014, 301 с.
3. Шарков Ф.И., Сперанский В. И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. Гриф МО РФ, Дашков и К°, 2015 г. - 240 с.

**Семинар №4. Практическое занятие. Тема 2.1.Стили конфликтного поведения.
Тема 2.3.Способы разрешения конфликтов.**

Форма проведения семинара: метод тестирования и анализ результатов.

Краткое содержание (цель) занятия: Закрепление знаний по основным проблемам поведения личности в конфликте, развитие навыков самооценки личности и формирование умений анализировать полученные результаты тестирования и вырабатывать программу самосовершенствования и самокоррекции поведения.

Предварительная подготовка студентов: самостоятельное изучение литературы и уяснение основных понятий: «модели поведения личности в конфликте»; «стратегии поведения в конфликте».

В ходе занятия студенты работают с тестами, с помощью преподавателя анализируют результаты, определяют пути коррекции поведения.

Предварительная подготовка студентов: самостоятельное изучение литературы и освоение основных понятий: «стратегия поведения в конфликте», «2,3-мерная модели Томаса-Киллмена», «стили конфликтного поведения».

Необходимая информация представляется студентам на лекции «Стили конфликтного поведения. Способы разрешения конфликтов».

Самостоятельное изучение рекомендуемой литературы.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник для вузов, Питер, 2014 г. - 512 с.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология, Учебник, гриф МО РФ, М.: Инфра-М, 2014, 301 с.



3. Шарков Ф.И., Сперанский В. И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. Гриф МО РФ, Дашков и К°, 2015 г. - 240 с.

Семинар №5. Практическое занятие. Тема 3.1. Методика урегулирования конфликтов. Правила ведения переговоров по спорным проблемам.

Форма проведения семинара: Тренинговые упражнения.

Краткое содержание (цель) занятия: Закрепление знаний студентов по основным проблемам ведения переговорного процесса, направленного на разрешение конфликта, развитие у них навыков самооценки психологической подготовленности к участию в переговорах и формирования такой подготовленности в ходе отработки тренинговых упражнений.

Предварительная подготовка студентов: даются указания на самостоятельное изучение литературы и уяснение основных понятий: «основное содержание переговорного процесса», «манипуляции в переговорном процессе», «стратегии и тактики в переговорном процессе».

В ходе занятия студенты работают с тестами по самооценке своей подготовленности к ведению переговоров, а затем им предлагаются тренинговые упражнения по развитию у них психологической подготовленности к участию в переговорах.

Необходимая информация представляется студентам на лекции «Методика урегулирования конфликтов. Правила ведения переговоров по спорным проблемам».

Самостоятельное изучение рекомендуемой литературы.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник для вузов, Питер, 2014 г. - 512 с.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология, Учебник, гриф МО РФ, М.: Инфра-М, 2014, 301 с.
3. Шарков Ф.И., Сперанский В. И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. Гриф МО РФ, Дашков и К°, 2015 г. - 240 с.

Семинар № 6. Практическое занятие. Тема 3.2. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Технологии управления конфликтами.

Форма проведения семинара: Дидактический тренинг, дидактическая игра «Оценка глубины конфликта».

Краткое содержание (цель) занятия: развитие у студентов методом тренинговых упражнений навыков эффективного общения и рационального поведения в конфликте,



формирование умений управлять своим поведением в сложных и критических ситуациях социального взаимодействия, а также умения принимать адекватные решения по поводу поведения субъектов конфликта в конфликтном взаимодействии.

Предварительная подготовка студентов: даются указания на самостоятельное изучение литературы и уяснение основных понятий: «эмпатия», «управление конфликтом», «приёмы эффективного общения».

В ходе занятия студенты получают тренинговые упражнения, которые они самостоятельно отрабатывают. Преподаватель контролирует работу студентов и оказывает им методическую помощь в овладении приёмами эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

Необходимая информация представляется студентам на лекции «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Технологии управления конфликтами».

Самостоятельное изучение рекомендуемой литературы.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник для вузов, Питер, 2014 г. - 512 с.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология, Учебник, гриф МО РФ, М.: Инфра-М, 2014, 301 с.
3. Шарков Ф.И., Сперанский В. И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. Гриф МО РФ, Дашков и К°, 2015 г. - 240 с.

10.3. Методические рекомендации к написанию рефератов:

Рекомендуемая логика построения работы такова. В начале следует показать значимость рассматриваемой проблемы в широком контексте, затем – в более «узком», прикладном значении. На втором этапе следует структурировать саму проблему: причины первого-второго-третьего уровня; генезис проблемы и ее последствия: близкие, ожидаемые, известные; и отдаленные, ранее не изученные. На этом этапе рекомендуем формализовать результаты с помощью таких способов, как диаграмма «сродства», «связей», и их аналогов. На третьем этапе автору следует сфокусировать внимание на одной конкретной, сравнительно обособленной причине возникновения проблемы, рассмотреть ее детально, и предложить свой особый (ранее не разработанный) вариант решения. Завершая реферат, следует показать – какие последствия будет иметь предложенное автором решение, сначала в «узком», затем в «широком» контексте (это позволяет «закольцевать» тему, вернуться к началу реферата – постановке проблемы). Тематика не исчерпывается темами, приведенными в программе дисциплины. Студент вправе сформулировать собственную тему. Тема должна быть утверждена преподавателем



заблаговременно, до начала выполнения работы.

10.4. Методические указания для выполнения контрольных работ студентами заочной формы обучения

Контрольная работа выполняется в отдельной тетради (тетрадах) и должна включать в себя полное по содержанию и отредактированное по стилю реферативное изложение теоретического материала, список использованной литературы, оформленный в соответствии со стандартом, приложения (если они есть).

Ответы на теоретические вопросы должны быть достаточно емкими, при необходимости сопровождаться формулами, расчетами и примерами источников. Обязательна ссылка на используемую литературу. Целесообразно использовать фактические материалы предприятий и организаций, на которых работает студент.

Процесс выполнения контрольной работы включает в себя следующие этапы:

1. выбор темы;
2. определение основных вопросов, рассматриваемых в данной теме;
3. подбор и изучение литературы по теме; составление плана работы;
4. собственно написание и оформление контрольной работы;
5. представление работы на кафедре; проверка и оценка работы.

Номер варианта выбирается по согласованию с преподавателем. Выбрав задание, студенту необходимо ознакомиться с содержанием основных блоков дисциплины и перечнем рекомендуемой литературы.

При подборе литературы целесообразно определить те источники, которые позволят наиболее полно раскрыть тему. Основной понятийный аппарат содержится в учебниках, учебных пособиях, энциклопедиях, словарях. Дополнительную и весьма существенную информацию дают монографии, статьи, статистические сборники. Необходимо использовать как источник информации профессиональные периодические издания и интернет-источники, официальные сайты.

Изучение источников заканчивается составлением плана работы, формулировкой наиболее важных тезисов к каждому разделу плана и написанием самого текста контрольной работы.

Структурно контрольная работа состоит из следующих элементов: введение; теоретическая часть; аналитическая часть; заключение; список литературы; приложения.

Введение предназначено для обоснования актуальности темы, описания цели и задач контрольного задания, краткой характеристики объекта исследования. Объем введения не должен превышать 2-х страниц текста.

Теоретическая часть работы должна раскрывать сущность выбранной темы, здесь приводятся основные понятия и категории, рассматриваемые в рамках контрольной работы, анализируются различные точки зрения, делаются обобщения. При исследовании теоретических проблем желательно изложить собственную позицию автора работы. В теоретической части могут рассматриваться также основные закономерности развития исследуемых процессов и явлений, особенности их развития, проводится обзор предлагаемых отечественными и зарубежными авторами методик исследований и специализированных решений, особенностей профессиональной деятельности в конкретных отраслях и сферах по рассматриваемой теме. При необходимости теоретические положения могут быть аргументированы цифровым материалом. По тексту



теоретического задания должны быть сноски на эти используемые источники. Теоретическую часть задания не следует перегружать цитатами, её объем не должен превышать 3 - 5 страниц текста.

Аналитическая часть работы должна быть более конкретной, чем теоретическая часть, детально раскрывать рассматриваемую проблему и базироваться на цифровом материале практической деятельности предприятий. В этом разделе студенту необходимо привести практические примеры из деятельности какого-либо предприятия (как правило - по основному месту работы студента-заочника) в соответствии с темой контрольной работы, приводя при необходимости расчеты и цифровой материал.

Студент в процессе выполнения контрольной работы должен проявить компетентность, эрудицию в области исследования, показать умение критически оценивать полученные результаты расчетов, выявлять недостатки, устанавливать причины сложившегося положения. В процессе анализа необходимо не столько констатировать факты, сколько выявлять причины происходящих изменений и давать количественную оценку их влияния на состояние и развитие анализируемых показателей. В аналитической части работы студент должен показать навыки обобщения информации, её обработки. При выполнении расчетов все вычисления производятся с точностью до 0,01.

Заключение содержит в сжатой форме оценку степени выполнения задач контрольной работы, намеченных во введении. Здесь же характеризуется степень личного участия студента при проведении анализа, оценки, экономической проработке предложений, подготовке организационных и управленческих мероприятий. В заключении приводятся основные выводы, полученные в ходе выполнения практической части контрольной работы. Объем заключения не должен превышать 1-2 страницы текста.


Список использованной литературы оформляется в следующей последовательности: законодательные акты, нормативные документы, учебная литература. В список литературы может быть включена литература на иностранном языке, если она использовалась в процессе работы, а также источники информации, полученной в сети «Интернет». Количество использованных источников не ограничивается, но должно включать не менее 10 источников.

Приложения содержат промежуточные материалы, на основе которых выполнена теоретическая часть работы (устав предприятия, бухгалтерский баланс, исходная информация и т.д.).

При выполнении контрольной работы следует помнить, что работа не засчитывается в том случае, если она не носит самостоятельного характера, дословно списана из литературных источников, а также, если основные вопросы не раскрыты, изложены схематично, в тексте содержатся ошибочные положения, научный аппарат оформлен не по стандарту, текст напечатан небрежно, с ошибками.

Законченная и оформленная работа сдается на проверку. Полученные в ходе проверки замечания исправляются, после чего контрольная работа засчитывается и сдается.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении подготовки по дисциплине «Конфликтология» включает перечень информационно-справочных систем:

	Государственное автономное образовательное учреждение высшего образования города Москвы МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА	СМК МГИИТ
		МСЭД.0.30.08.2016
		Лист 31 из 31

- ЭБС МГИИТ;
- Электронно-библиотечную систему – Руконт;
- Электронно-библиотечную систему Юрайт
- Видеотеку МГИИТ

12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины «Конфликтология»:

1. www.top-personal.ru
2. www.hr-journal.ru
3. www.pro-personal.ru

13. Материально–техническое обеспечение дисциплины.

Специальная аудитория с мультимедийным оборудованием, компьютер, мультимедийная система, комплект видеоматериалов. Кабинет оснащен необходимыми наглядными пособиями, учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.