

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФГБОУ ВО «УЛЬЯНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ ГУМАНИТАРНЫХ НАУК И СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ
КАФЕДРА ПЕДАГОГИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
И СОЦИАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

И.А.Михайлина

Конфликтология в туризме

**(учебно-методическое пособие по организации и
проведению семинарских занятий и самостоятельной
работы студентов по дисциплине
по направлению «Туризм» - бакалавриат)**

Ульяновск, 2019

Печатается по решению Ученого Совета
факультета гуманитарных наук и социальных технологий
Ульяновского государственного университета
от 27 сентября 2019 года №8

Конфликтология в туризме (учебно-методическое пособие по организации и проведению семинарских занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине по направлению «Туризм» - магистратура): учебно-методическое пособие/ И.А.Михайлина. – Ульяновск: УлГУ, 2019.

В учебно-методическом пособии излагаются основные вопросы, связанные с организацией и проведением семинарских занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине «Конфликтология в туризме».

Рекомендуется студентам направления «Туризм» (бакалавриат), аспирантам, преподавателям высших учебных заведений.

Оглавление

1. Общее содержание дисциплины
2. Общие требования к рекомендациям по изучению дисциплины
3. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям
4. Порядок организации самостоятельной работы студентов
5. Оценочные средства для промежуточной аттестации
6. Общие принципы и алгоритм построения интерактивного занятия
7. Список рекомендуемой литературы

1. Общее содержание дисциплины

Цель освоения дисциплины. Дисциплина имеет целью формирование конфликтологической компетентности будущего специалиста в сфере туризма как составляющей общей профессиональной компетентности на основе освоения теоретических основ конфликтологии в сфере туризма, формирование представлений о методах предупреждения и разрешения конфликтов в работе с клиентами и коллегами.

Задачи освоения дисциплины:

- сформировать представление: о конфликтах, компромиссах и консенсусах в сфере туризма; о факторах, структуре и типологии конфликтов в сфере туризма;

- познакомить с этапами развития конфликта, деструктивным и конструктивным путями развития конфликтов; различными моделями управления развитием конфликтов в сфере туризма;

- обеспечить владение методикой разрешения конфликтов в процессе осуществления туристской деятельности;

- сформировать умения и навыки профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в сфере туризма.

Студенты, приступающие к освоению дисциплины «Конфликтология в туризме», должны знать этнические, конфессиональные и культурные различия людей; сущность и формы проявления социального конфликта в современных условиях общественной и личной жизни; закономерности, особенности возникновения и развития социальных конфликтов в туристской деятельности;

должны уметь: применять модели разрешения конфликтов в сфере туризма, развития социального партнерства, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия людей;

должны владеть: навыками проведения мониторинга конфликтности локальных социумов и социальной напряженности в них, технологиями посредничества в конфликте, навыками профилактики конфликтов.

2. Общие требования к рекомендациям по изучению дисциплины

Отдельные темы дисциплины бывают трудны для самостоятельного изучения студентами, поэтому необходима методическая переработка материала лектором. При существовании разнообразных концепций по отдельным темам лекции необходимы для их объективного освещения. Поэтому посещение лекций по дисциплине обязательно для студентов.

Кроме того, для успешного овладения дисциплиной необходимо выполнять следующие требования:

- 1) посещать все лекционные и практические занятия, поскольку весь тематический материал взаимосвязан между собой и теоретического овладения пропущенного недостаточно для качественного усвоения знаний по дисциплине;

2) все рассматриваемые на лекциях и практических занятиях темы и вопросы обязательно фиксировать (либо на бумажных, либо на машинных носителях информации);

3) обязательно выполнять все домашние задания, получаемые на лекциях или практических занятиях;

4) проявлять активность на интерактивных лекциях и практических занятиях, а также при подготовке к ним. Необходимо помнить, что конечный результат овладения содержанием дисциплины необходим, в первую очередь, самому студенту;

5) в случаях пропуска занятий по каким-либо причинам, необходимо обязательно самостоятельно изучать соответствующий материал.

Содержание дисциплины

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий				
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа
		лекции	практические занятия, семинар	лабораторная работа		
1	2	3	4	5	6	7
Раздел 1. Общая характеристика предмета конфликтологии						
1.Характеристика предмета и методов конфликтологии	12	2	4	-		6
2.Структура и динамика конфликта	10	2	2	-	2	6
3.Причины конфликтов	12	2	4	-	2	6
4.Функции конфликтов	10	2	2	-	2	6
Раздел 2. Виды конфликтов						
5.Внутриличностный конфликт	12	2	4	-		6
6.Конфликты на различных уровнях туристской сферы	16	2	8	-	2	6
Раздел 3. Предупреждение и разрешение конфликтов						

7.Предупреждение конфликтов	12	2	4	-		8
8.Разрешение конфликта	12	2	4	-	2	8
9.Переговоры как способ разрешения конфликтов	12	2	4	-	2	8
Итого	108	18	36	-	12	60

3. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Для успешного проведения практических занятий в форме дискуссии нужна целенаправленная предварительная подготовка студентов. Студенты получают от преподавателя конкретные задания на самостоятельную работу в форме проблемно сформулированных вопросов, которые потребуют от них не только поиска литературы, но и выработки своего собственного мнения, которое они должны суметь аргументировать и защищать (отстаивать свои и аргументированно отвергать противоречащие ему мнения своих коллег).

Семинар в сравнении с другими формами обучения требует от студентов высокого уровня самостоятельности в работе с литературой, инициативы, а именно: - умение работать с несколькими источниками, - осуществить сравнение того, как один и тот же вопрос излагается различными авторами, - сделать собственные обобщения и выводы. Все это создает благоприятные условия для организации дискуссий, повышает уровень осмысления и обобщения изученного материала. В процессе семинара идет активное обсуждение, дискуссии и выступления студентов, где они под руководством преподавателя делают обобщающие выводы и заключения. В ходе семинара студент учится публично выступать, видеть реакцию слушателей, логично, ясно, четко, грамотным литературным языком излагать свои мысли, приводить доводы, формулировать аргументы в защиту своей позиции. На семинаре каждый студент имеет возможность критически оценить свои знания, сравнить со знаниями и умениями их излагать других студентов, сделать выводы о необходимости более углубленной и ответственной работы над обсуждаемыми проблемами. В ходе семинара каждый студент опирается на свои конспекты, сделанные на лекции, собственные выписки из учебников, первоисточников, статей, периодической литературы, нормативного материала. Семинар стимулирует у студента стремление к совершенствованию своего конспекта, желание сделать его более информативным, качественным. При проведении практических занятий в виде семинара реализуется принцип совместной деятельности студентов. При этом процесс мышления и усвоения знаний более эффективен в том случае, если решение задачи осуществляется не индивидуально, а

предполагает коллективные усилия. Поэтому семинарское занятие эффективно тогда, когда проводится как заранее подготовленное совместное обсуждение выдвинутых вопросов каждым участником семинара. При этом приветствуется общий поиск ответов группой, возможность раскрытия и обоснования различных точек зрения у студентов. Такие занятия обеспечивают контроль за усвоением знаний студентами. Готовясь к семинару, студенты должны:

1. Познакомиться с рекомендуемой преподавателем литературой;
2. Рассмотреть различные точки зрения по изучаемой теме, используя все доступные источники информации;
3. Выделить проблемные области и неоднозначные подходы к решению поставленных вопросов;
4. Сформулировать собственную точку зрения;
5. Предусмотреть возникновение спорных хозяйственных ситуаций при решении отдельных вопросов и быть готовыми сформулировать свой дискуссионный вопрос.

При подготовке докладов или сообщений студент должен правильно оценить выбранный для освещения вопрос. При этом необходимо правильно уметь пользоваться учебной и дополнительной литературой. Значение поисков необходимой литературы огромно, ибо от полноты изучения материала зависит качество научно-исследовательской работы. Самый современный способ провести библиографический поиск – это изучить электронную базу данных по изучаемой проблеме. Доклад – вид самостоятельной работы, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. Подготовка доклада требует от студента большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы. Она включает несколько этапов и предусматривает длительную, систематическую работу студентов и помощь педагогов по мере необходимости: - составляется план доклада путем обобщения и логического построения материала доклада; - подбираются основные источники информации; - систематизируются полученные сведения путем изучения наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, возможно, дает сам преподаватель; - делаются выводы и обобщения в результате анализа изученного материала, выделения наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений разных ученых и требования нормативных документов. К докладу по укрупненной теме могут привлекаться несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления. Обычно в качестве тем для докладов преподавателем предлагается тот материал учебного курса, который не освещается в лекциях, а выносится на самостоятельное изучение студентами. Поэтому доклады, сделанные студентами на семинарских занятиях, с одной стороны, позволяют дополнить лекционный материал, а с другой – дают преподавателю возможность оценить умения студентов самостоятельно работать с учебным и научным материалом. Построение доклада, как и любой другой научной работы, традиционно включает три

части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении обозначается актуальность исследуемой в докладе темы, устанавливается логическая связь ее с другими темами. В заключении формулируются выводы, делаются предложения и подчеркивается значение рассмотренной проблемы. При проведении семинарских занятий методом развернутой беседы по отдельным вопросам может выступить заранее подготовленное сообщение. Сообщения отличаются от докладов тем, что дополняют вопрос фактическим или статистическим материалом. Необходимо выразить свое мнение по поводу поставленных вопросов и построить свой ответ в логической взаимосвязи с уже высказанными суждениями. Выполнения определенных требований к выступлениям студентов на семинарах являются одним из условий, обеспечивающих успех выступающих. Среди них можно выделить следующие: 1) взаимосвязь выступления с предшествующей темой или вопросом. 2) раскрытие сущности проблемы во взаимосвязи с дисциплиной. 3) методологическое значение исследуемого вопроса для научной, профессиональной и практической деятельности.

Примерная тематика и форма семинарских занятий по дисциплине **Раздел 1. Общая характеристика предмета конфликтологии**

Тема 1. Характеристика предмета и методов конфликтологии

Вопросы к теме:

1. Социал-дарвинизм (борьба в человеческом обществе).
2. Функциональная модель.
3. Конфликтная модель.
4. Конфликтный функционализм.
5. Экспериментальные исследования.
6. Изучение конфликта в естественных условиях.
7. Опросные методы.

Доклад по теме « Конфликты в животном мире (зооконфликты)».

Доклад по теме «Современная конфликтография».

Тема 2. Структура и динамика конфликта

Вопросы к теме:

1. Объект конфликта.
2. Предмет конфликта.
3. Участники конфликта.
4. Субъекты конфликтного взаимодействия в социальной работе.
5. Среда конфликта.
6. Предконфликтная ситуация.
7. Открытый конфликт.
8. Завершение конфликта.

Тема 3. Причины конфликтов

Вопросы к теме:

1. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов.

2. Распределение ресурсов.
3. Взаимозависимость задач.
4. Различия в целях.
5. Различия в способах достижения целей.
6. Неудовлетворительные коммуникации.
7. Объективные причины возникновения конфликтных ситуаций в сфере туризма.
8. Неблагоприятный социально-психологический климат.
9. Трудности социально-психологической адаптации новых членов коллектива.
10. Конфликт поколений.
11. Наличие деструктивного лидера.
12. Особенности протекания когнитивных процессов.
13. Конфликтные личности.
14. Субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в сфере туризма.

Тема 4. Функции конфликтов

Вопросы к теме:

1. Понятие функции конфликта.
2. Конструктивные функции конфликта.
3. Деструктивные функции конфликта.

Раздел 2. Виды конфликтов

Тема 5. Внутриличностный конфликт

Вопросы к теме:

1. Причины внутриличностного конфликта.
2. Последствия внутриличностного конфликта.
3. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
4. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.

Тема 6. Конфликты на различных уровнях туристской сферы

Вопросы к теме

1. Природа конфликта в трудовом коллективе.
2. Классификация конфликтов в организации.
3. Влияние внутренней и внешней среды организации на конфликты в ней.
4. Позиционные, ресурсные и динамические конфликты в организации.
4. Структурные и инновационные конфликты в организации.
6. Особенности межгрупповых конфликтов
7. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов
8. Типология межгрупповых конфликтов

Раздел 3. Предупреждение и разрешение конфликтов

Тема 7. Предупреждение конфликтов

Вопросы к теме:

1. Стратегии поведения личности в конфликтной ситуации
2. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения
3. Проблема конфликтных личностей
4. Современный менеджмент о профилактике конфликтов.
5. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в сфере туризма
6. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.

Тема 8. Разрешение конфликтов

Вопросы к теме:

1. Тактика избегания конфликта и метод насилия.
2. Тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта».
3. Основные механизмы осуществления тактики взаимного выигрыша.
4. Характеристика конфликтов в различных социальных организациях.
5. Различные стили руководства в управлении конфликтами.
6. Роль личного примера руководителя в управлении конфликтами.
7. Руководитель как субъект конфликта.
8. Руководитель как посредник в конфликте.

Тема 9. Переговоры как способ разрешения конфликтов

Вопросы к теме:

1. Общая характеристика переговоров.
2. Стратегии ведения переговоров.
3. Динамика переговоров.
4. Тактические приемы ведения переговоров.
5. Посредничество в переговорном процессе.

4. Порядок организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов по курсу «Конфликтология в туризме» предполагает изучение лекционного материала, работу с учебниками и учебными пособиями, словарями, работу в сети Интернет. Кроме того, студент при подготовке к практическим занятиям выполняет ряд заданий.

Темы практических занятий и задания для самостоятельной работы			Кол-во часов
Тема 1. «Философско-социологическая традиция изучения конфликтов»			6
1. Самостоятельно изучив тему, заполните таблицу			
Философско-социологическая традиция	Представитель и	Основные тезисы	
1	2	3	

1) социал-дарвинизм 2) функциональная (равновесная) модель 3) конфликтная модель 4) конфликтный функционализм 5) Современный взгляд на конфликты											
2. Подготовка доклада по теме « Конфликты в животном мире (зооконфликты)». 3. Подготовка доклада по теме «Современная конфликтография». 4. Составление таблицы «Методы исследования конфликтов». 5. С помощью модульной методики проведите диагностику межличностных отношений и конфликтов в любой малой группе (А.Я. Анцупов, А.И. Шепилов).											
Тема 2. Структура и динамика конфликта 1. Объясните основные периоды и этапы динамики конфликта, представленные на рисунке. Приведите примеры к каждому из них.			6								
2. Подготовка сообщения на тему «Роль инцидента в развитии конфликта». 3. Решение задач и разбор практических ситуаций.											
Тема 3. «Причины конфликтов» 1. Готовясь к практическому занятию, составьте таблицу «Причины конфликтов»			6								
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>Объективные факторы</td> <td>Организационно-управленческие причины</td> <td>Социально-психологические причины</td> <td>Личностные причины</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>				Объективные факторы	Организационно-управленческие причины	Социально-психологические причины	Личностные причины	1	2	3	4
Объективные факторы	Организационно-управленческие причины	Социально-психологические причины	Личностные причины								
1	2	3	4								
Тема 4. «Функции конфликтов» 1. Составление таблицы «Функции конфликтов»			6								
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>Конструктивные функции конфликта</td> <td>Их характеристика</td> <td>Деструктивные функции конфликта</td> <td>Их характеристика</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>				Конструктивные функции конфликта	Их характеристика	Деструктивные функции конфликта	Их характеристика	1	2	3	4
Конструктивные функции конфликта	Их характеристика	Деструктивные функции конфликта	Их характеристика								
1	2	3	4								
2. Подготовка рефератов: «Позитивные проявления функций конфликта в целом для социальной системы, для учреждения сферы туризма, для											

личности», «Негативные проявления функций конфликта в целом для социальной системы, для учреждения сферы туризма, личности».																		
<p>Тема 5. «Внутриличностный конфликт»</p> <p>1. Подготовка аннотации на книгу Левина К. Типы конфликтов. Психология личности: тексты. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 1982.</p> <p>2. Задание «Проранжируйте по значимости внешние и внутренние факторы возникновения внутриличностных конфликтов».</p> <p>3. Подготовить сообщение на тему «Механизмы психологической защиты личности».</p>		6																
<p>Тема 6. «Конфликты на различных уровнях туристской сферы»</p> <p>1. Написать эссе на тему «Возможно ли отсутствие конфликтов между руководителями и подчиненными?»</p> <p>2. Решение задач по разрешению конфликтных ситуаций в трудовом коллективе.</p> <p>3. Составить таблицу «Классификация межгрупповых конфликтов»</p> <table border="1" data-bbox="228 712 1291 1146"> <thead> <tr> <th>Вариант конфликта</th> <th>Возможные причины</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Руководство-персонал</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Администрация - профсоюзы</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Конфликт между подразделениями организации</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Конфликт между микрогруппами в организации</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Конфликт между организациями</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Конфликт между социальными группами в обществе</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>4. Решение задач и разбор конфликтных ситуаций</p>		Вариант конфликта	Возможные причины	1	2	Руководство-персонал		Администрация - профсоюзы		Конфликт между подразделениями организации		Конфликт между микрогруппами в организации		Конфликт между организациями		Конфликт между социальными группами в обществе		6
Вариант конфликта	Возможные причины																	
1	2																	
Руководство-персонал																		
Администрация - профсоюзы																		
Конфликт между подразделениями организации																		
Конфликт между микрогруппами в организации																		
Конфликт между организациями																		
Конфликт между социальными группами в обществе																		
<p>Тема 7. «Предупреждение конфликтов»</p> <p>1. Подготовка рефератов «Конфликтная личность демонстративного типа», «Конфликтная личность неуправляемого типа», «Целенаправленно конфликтный тип личности».</p> <p>2. Составить таблицу «Способы предупреждения конфликтов»</p> <table border="1" data-bbox="228 1368 1291 1485"> <thead> <tr> <th>Социально-психологические</th> <th>Организационно-управленческие</th> <th>Морально-этические</th> </tr> <tr> <th>1.</th> <th>2.</th> <th>3.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>3. Творческая работа «Программа профилактики конфликтов в организации».</p>		Социально-психологические	Организационно-управленческие	Морально-этические	1.	2.	3.				8							
Социально-психологические	Организационно-управленческие	Морально-этические																
1.	2.	3.																
<p>Тема 8. «Разрешение конфликтов»</p> <p>1. Подготовка к деловой игре «Как прекратить конфликты в сфере туризма» в соответствии со взятой на себя ролью: «Организаторы» (инициативная группа студентов) разрабатывает модель сценарного плана игры. - «Эксперты» разрабатывают шкалу баллов для оценивания качества рецензирования и исполнения ролей. - «Рецензенты» разрабатывают критерии для оценивания качества исполнения ролей. - Исполняющие роли (руководитель Центра социального обслуживания населения, сотрудники центра, клиенты центра) готовятся к исполнению роли.</p> <p>2. Составьте таблицу «Признаки эффективности управления конфликтом»</p> <table border="1" data-bbox="245 1995 1315 2069"> <thead> <tr> <th>Стиль управления конфликтом</th> <th>Результаты</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Стиль управления конфликтом	Результаты	1	2			8										
Стиль управления конфликтом	Результаты																	
1	2																	

Игнорирование конфликта	
Силовое подавление	
Сглаживание	
посредничество	
3. Эссе « Действия руководителя при разрешении конфликта» 4.Решение задач и практических ситуаций.	
Тема 9. «Переговоры как способ разрешения конфликтов» 1. Рецензирование книги Лебедевой М. М. Технология ведения переговоров [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов /М. М. Лебедева. – М.: Аспект Пресс, 2010. – 192 с 2. Вам предстоит участие в переговорах с деловым партнером. Определите основные мероприятия по подготовке переговоров. 3. Вспомните один из семейных конфликтов ваших родных или близких. Как бы вы себя повели в роли третьей стороны в данном конфликте? 4. Составление глоссария (основные конфликтологические понятия). 5. Подготовка к итоговому тестированию.	8
Итого	60

5. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену

№ задания	Формулировка вопроса
1	Конфликтология как прикладная отрасль социальной психологии
2	Предмет и основные категории конфликтологии в сфере туризма
3	Эволюция научных воззрений на конфликт
4	Психологическая традиция изучения конфликта
5	Философско-социологическая традиция изучения конфликта
6	Функциональный анализ конфликта
7	Методы изучения конфликта
8	Конфликтография
9	Структура конфликта
10	Динамика конфликта
11	Причины возникновения конфликтов
12	Проблема конфликтной личности
13	Конфликтоустойчивость и конфликтное поведение
14	Конфликтные ситуации, их классификация и характеристика в сфере туризма
15	Конфликтное взаимодействие: цели, мотивы, стратегия и тактика
16	Типизация конфликтов
17	Внутриличностный конфликт: причины, формы проявления и виды
18	Регуляция, коррекция и разрешение внутриличностного конфликта
19	Межличностный конфликт: причины возникновения и типология
20	Конфликты между руководителем и подчиненным
21	Модели разрешения межличностных конфликтов
22	Конфликты личности и группы
23	Межгрупповые конфликты
24	Причины конструктивных и деструктивных конфликтов в трудовых коллективах
25	Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов
26	Стратегии поведения в конфликтной ситуации
27	Сотрудничество как стратегия поведения в конфликтной ситуации
28	Консенсусы и компромиссы в сфере туризма
29	Уступка и уход от конфликта как стратегии поведения в конфликтной ситуации
30	«Борьба» и «Давление» как стратегии реагирования в конфликте
31	Прямые и косвенные методы разрешения конфликтов

32	Посредническая деятельность при разрешении конфликтов
33	Переговоры как способ разрешения конфликтов
34	Понятие профилактики конфликтов
35	Психологические методы профилактики конфликтов
36	Организационно-управленческие методы профилактики конфликтов
37	Обучение навыкам эффективного поведения в конфликтах

Критерии и шкалы оценки:

- критерии оценивания – правильные ответы на поставленные вопросы;
- показатель оценивания – процент верных ответов на вопросы;
- шкала оценивания(оценка) – выделено 4 уровня оценивания компетенций:
- **высокий** - более 80% правильных ответов; вопрос раскрыт на 80%
- **достаточный** – от 60 до 80 % правильных ответов; вопрос раскрыт на 60-80%
- **пороговый** – от 50 до 60% правильных ответов; вопрос раскрыт на 60-50%
- **критический** – менее 50% правильных ответов; вопрос раскрыт менее чем на 50%.

Тесты (тестовые задания)

№ задания	Тест (тестовое задание)
1	Бесконфликтная модель общества принадлежит А. учению К. Маркса о конфликте Б. учению о конфликте Г. Зиммеля В. теории социального действия Т. Парсонса Г. концепции социал-дарвинизма Д. концепции позитивно-функционального конфликта Л. Козера Е. конфликтной модели общества Р. Дарендорфа
2	Теоретик, абсолютизовавший положительные функции конфликта А. Карл Маркс Б. Георг Зиммель В. Талкотт Парсонс Г. Ральф Дарендорф Д. Льюис Козер
3	Предмет конфликта – это А. противоречие (проблема), которое противоборствующие стороны пытаются разрешить Б. проблемная ситуация на основе пересекающихся интересов оппонентов, которые желают контролировать ее и управлять ею В. конфликтная личность или проблемы, способные спровоцировать конфликт
4	Инцидент – это А. недоразумение, столкновение, происшествие, иногда мало значительные неприятности в виде невнимательности, игнорирования или неуважения, которые могут стать источником конфликта Б. немотивированное поведение, проявляющееся в действиях, намеренно противоположных требованиям и ожиданиям других индивидов или социальных групп В. Разные точки зрения на проблему, различные позиции, которые вызывают противостояние партнеров и желание доказать свою правоту
5	Представители психоаналитического подхода к конфликтам А. М. Дойч Б. К. Левин В. З. Фрейд Г. К. Хорни Д. М. Шериф Е. Э. Эриксон
6	Заполните предложение: Конфликты, возникающие при столкновении противоположных

	мотивов, потребностей, интересов у одного и того же человека, называется ... (внутриличностными).
7	Конфликты, возникающие в результате борьбы мотивов, одновременной актуализации противоречащих друг другу или несовместимых мотивов, называются А. мотивационными Б. когнитивными В. ролевыми
8	Несовместимость характеров, столкновение противоположных мотивов, потребностей и интересов, конкуренция – это причины А. межгрупповых Б. межличностных В. внутриличностных конфликтов
9	Конфликты, в которых в роли конфликтующих сторон выступают социальные группы, преследующие несовместимые цели и своими действиями препятствующие друг другу, относятся к А. внутригрупповым Б. межгрупповым В. межличностным
10	Конфликт между руководителем в сфере туризма и подчиненным – это А. горизонтальный конфликт Б. вертикальный конфликт
11	Какие конфликты преобладают в учреждениях в сфере туризма? А. между администрацией и руководителями отдельных подразделений Б. между специалистами одного, либо разных отделов В. конфликты между специалистом и клиентом
12	Импульсивный человек, недостаточно себя контролирующий, поведение которого трудно предсказуемо, часто ведущий себя вызывающе, агрессивно, в запале не обращающий внимание на общепринятые нормы поведения в коллективе, обладающий завышенной самооценкой, постоянно требующий подтверждения своей значимости, обвиняющий в своих неудачах других, не умеющий грамотно планировать свою деятельность и доводить ее до конца, с недостаточно развитой способностью свои поступки с общими целями группы и конкретными обстоятельствами А. конфликтная личность неуправляемого типа Б. конфликтная личность демонстративного типа В. целенаправленно конфликтный тип личности
13	Способ поведения, при котором быстро находится нужное решение, в основном устраивающее обе стороны, но за счет некоторых уступок, называется А. компромиссом Б. сотрудничеством В. уступкой
14	Уступкой называется А. Отказ от борьбы в пользу другого лица Б. уход от конфликтогенных ситуаций В. прямая конфронтация
15	К конструктивным функциям конфликта относятся А. разрядка напряженности Б. функция дестабилизации В. познавательная функция Г. адаптационная функция Д. обнаружение проблем и противоречий Е. интегративная функция Ж. стимулирование к изменениям З. ухудшение СП климата И. снижение эффективности деятельности К. диагностика возможностей оппонента Л. дезинтеграция М. эмоциональные и материальные потери
16	Столкновение противоположно направленных действий участников конфликта, вызванное расхождением интересов, норм поведения и ценностных ориентации, возникающие вследствие несовпадения формальных организационных начал и реального поведения членов коллектива – это

	<p>А. производственный конфликт Б. организационный конфликт В. трудовой конфликт</p>
17	<p>Дайте определение: Дистресс – это ... (А. чрезмерное напряжение, понижающее возможности организма активно реагировать на требования среды), а стресс – это ... (напряжение, мобилизующее, активизирующее организм для борьбы с источником негативных эмоций).</p>
18	<p>Профилактика конфликтов – это А. вид управленческой деятельности, который состоит в заблаговременном распознавании, устранении или ослаблении конфликтогенных факторов и ограничении таким образом возможности их возникновения или деструктивного развития. Б. коммуникативная (вербальная или невербальная) система воздействий и взаимодействий, направленная на достижение общих целей без ущерба интересов других людей</p>
19	<p>К социально-психологическим методам профилактики конфликтов относятся А. метод согласия Б. метод доброжелательности В. постановка долговременных целей Г. принцип упрощения Д. метод сохранения репутации партнера Е. метод взаимного дополнения Ж. метод психологического поглаживания З. разработка для каждого сотрудника твердых правил деятельности И. признание новых идей как главной ценности дела</p>
20	<p>Непрямые переговоры как способ разрешения конфликтов предполагают А. непосредственное взаимодействие участников конфликта Б. вмешательство третьей стороны</p>
1	<p>Идея о естественной агрессивности человека, которая проявляется в разного рода конфликтах, принадлежит А. учению К. Маркса о конфликте Б. учению о конфликте Г. Зиммеля В. теории социального действия Т. Парсонса Г. концепции социал-дарвинизма Д. концепции позитивно-функционального конфликта Л. Козера Е. конфликтной модели общества Р. Дарендорфа</p>
2	<p>Теория, усматривающая источник конфликта в порочном устройстве самого общества, благодаря которому одни имеют возможность присваивать результаты труда других А. учение К. Маркса о конфликте Б. учение о конфликте Георга Зиммеля В. теория социального действия Талкотта Парсонса Г. концепция социал-дарвинизма</p>
3	<p>Объект конфликта – это А. противоречие (проблема), которое противоборствующие стороны пытаются разрешить Б. проблемная ситуация на основе пересекающихся интересов оппонентов, которые желают контролировать ее и управлять ею В. конфликтная личность или проблемы, способные спровоцировать конфликт.</p>
4	<p>Противоречие – это А. недоразумение, столкновение, происшествие, иногда мало значительные неприятности в виде невнимательности, игнорирования или неуважения, которые могут стать источником конфликта Б. немотивированное поведение, проявляющееся в действиях, намеренно противоположных требованиям и ожиданиям других индивидов или социальных групп В. Разные точки зрения на проблему, различные позиции, которые вызывают противостояние партнеров и желание доказать свою правоту</p>
5	<p>Представители ситуационного подхода к конфликтам А. М. Дойч Б. К. Левин В. З. Фрейд Г. К. Хорни Д. М. Шериф Е. Э. Эриксон</p>
6	<p>Закончите предложение: Ситуации противоречий, разногласий, столкновений между людьми, называются ... (межличностным конфликтами).</p>

7	<p>Человек с завышенным самомнением, выражающий постоянную тревогу, неудовлетворенность и необоснованные претензии к другой личности или коллективу, называется</p> <p>А. референтной личностью Б. конфликтной личностью В. субличностью</p>
8	<p>Внутриличностные конфликты, в основе которых лежит столкновение несовместимых представлений, называются</p> <p>А. мотивационными Б. когнитивными</p> <p>В. ролевыми</p>
9	<p>Конкурентная борьба, отсутствие сотрудничества, авторитарное управление, несовпадение взглядов на цели, содержание и способы деятельности – это причины</p> <p>А. деловых Б. этнических В. внутриличностных конфликтов</p>
10	<p>10. Конфликт между сотрудниками в сфере туризма – это</p> <p>А. горизонтальный конфликт Б. вертикальный конфликт</p>
11	<p>Рассматривает конфликт как средство достижения своих целей, часто выступает активной стороной в развязывании конфликта, склонен к манипуляции, психологическим играм во взаимоотношениях, в конфликтной ситуации действует рационально, способен просчитывать возможные варианты ее развития, трезво оценивает сильные и слабые стороны в позиции сторон, владеет хорошо отработанной техникой общения в горячем споре</p> <p>А. конфликтная личность неуправляемого типа Б. конфликтная личность демонстративного типа В. целенаправленно конфликтный тип личности</p>
12	<p>Активный поиск решения, которое устраивает обе конфликтующие стороны, называется</p> <p>А. компромиссом Б. сотрудничеством В. уступкой</p>
13	<p>К деструктивным функциям конфликта относятся</p> <p>А. разрядка напряженности Б. функция дестабилизации В. познавательная функция Г. адаптационная функция</p> <p>Д. обнаружение проблем и противоречий Е. интегративная функция Ж. стимулирование к изменениям З. ухудшение СП климата И. снижение эффективности деятельности К. диагностика возможностей оппонента Л. дезинтеграция М. эмоциональные и материальные потери</p>
14	<p>Дайте определение: Трудовой конфликт – это ... (столкновение интересов и мнений, оценок между представителями различных групп по поводу трудовых отношений (условий, содержания, организации труда и его оплаты).</p>
15	<p>Конструктивное манипулирование как способ разрешения конфликта – это</p> <p>А. вид управленческой деятельности, который состоит в заблаговременном распознавании, устранении или ослаблении конфликтогенных факторов и ограничении таким образом возможности их возникновения или деструктивного развития. Б. коммуникативная (вербальная или невербальная) система воздействий и взаимодействий, направленная на достижение общих целей без ущерба интересов других людей</p>
16	<p>Дистресс – это</p> <p>А. чрезмерное напряжение, понижающее возможности организма активно реагировать на требования среды Б. напряжение, мобилизующее, активизирующее организм для борьбы с источником негативных эмоций</p>
17	<p>Какова роль посредника в конфликте?</p> <p>А. как лицо, содействующее одной из сторон конфликта, оказывая помощь клиенту в преодолении</p>

	конфликта, участником которого клиент является Б. как социальный посредник при разрешении и оптимизации конфликта между субъектами В. обе роли
18	Прямые переговоры как способ разрешения конфликтов предполагают А. непосредственное взаимодействие участников конфликта Б. вмешательство третьей стороны
19	К организационно-управленческим методам профилактики конфликтов относятся А. метод согласия Б. метод доброжелательности В. постановка долговременных целей Г. принцип упрощения Д. метод сохранения репутации партнера Е. метод взаимного дополнения Ж. метод психологического поглаживания З. разработка для каждого сотрудника твердых правил деятельности И. признание новых идей как главной ценности дела
20	Стратегия ведения переговоров на основе интересов – это А. взаимное стремление участников конфликта к позитивному взаимодействию в рамках модели «выигрыш–выигрыш», внимание концентрируется не на позициях, а на интересах Б. стороны ориентированы на конфронтацию и ведут спор о конкретных позициях, стремятся к реализации собственных целей, при этом действия участников направлены друг на друга, а не на решение проблемы, результат переговоров – «выигрыш – проигрыш» или «проигрыш-проигрыш»

Критерии и шкалы оценки:

- критерии оценивания – правильные ответы на поставленные вопросы;
- показатель оценивания – процент верных ответов на вопросы;
- шкала оценивания (оценка) – выделено 4 уровня оценивания компетенций:
 - **высокий** - более 80% правильных ответов;
 - **достаточный** – от 60 до 80 % правильных ответов;
 - **пороговый** – от 50 до 60% правильных ответов;
 - **критический** – менее 50% правильных ответов.

6. Общие принципы и алгоритм построения интерактивного занятия

Основные правила организации интерактивного обучения.

Правило первое. В работу должны быть вовлечены все участники. С этой целью полезно использовать технологии, позволяющие включить всех участников в процесс обсуждения.

Правило второе. Надо позаботиться о психологической подготовке участников. Речь идет о том, что не все, пришедшие на занятие, психологически готовы к непосредственному включению в те или иные формы работы. В этой связи полезны разминки, постоянное поощрение за активное участие в работе, предоставление возможности для самореализации.

Правило третье. Обучающихся в технологии интерактива не должно быть много. Количество участников и качество обучения могут оказаться в прямой зависимости. Оптимальное количество участников – до 25 человек.

Правило четвертое. Помещение должно быть подготовлено с таким расчетом, чтобы участникам было легко пересаживаться для работы в больших и малых группах.

Правило пятое. Четкое закрепление (фиксация) процедур и регламента. Об этом надо договориться в самом начале и постараться не нарушать его. Например: все участники будут проявлять терпимость к любой точке зрения, уважать право каждого на свободу слова, уважать его достоинства.

Правило шестое. Отнеситесь с вниманием к делению участников семинара на группы. Первоначально его лучше построить на основе добровольности. Затем уместно воспользоваться принципом случайного выбора.

Обязательные условия организации интерактивного обучения:

- доверительные, позитивные отношения между обучающим и обучающимися;
- демократический стиль;
- сотрудничество в процессе общения обучающего и обучающихся между собой;
- опора на личный («педагогический») опыт обучающихся, включение в учебный процесс ярких примеров, фактов, образов;
- многообразие форм и методов представления информации, форм деятельности обучающихся, их мобильность;
- включение внешней и внутренней мотивации деятельности, а также взаимомотивации обучающихся.

Интерактивные формы обучения обеспечивают высокую мотивацию, прочность знаний, творчество и фантазию, коммуникабельность, активную жизненную позицию, командный дух, ценность индивидуальности, свободу самовыражения, акцент на деятельность, взаимоуважение и демократичность

Результативность интерактивного обучения:

- развитие активно-познавательной и мыслительной деятельности;
- вовлечение студентов в процесс познания, освоения нового материала не в качестве пассивных слушателей, а в качестве активных участников;
- развитие умений и навыков анализа и критического мышления;
- усиление мотивации к изучению дисциплин, учебного плана;
- создание благоприятной, творческой атмосферы на занятии;
- развитие коммуникативных компетенций студентов;
- сокращение доли традиционной аудиторной работы и увеличение объема самостоятельной работы;
- развитие умений и навыков владения современными техническими средствами и технологиями обработки информации;
- формирование и развитие умений и навыков самостоятельно находить информацию и определять уровень ее достоверности;
- гибкость и доступность процесса обучения – студенты могут подключаться к учебным ресурсам и программам с любого компьютера, находящегося в сети;
- использование таких форм контроля, как электронные тесты (текущие, рубежные, промежуточные), позволяет обеспечить более четкое администрирование учебного процесса, повысить объективность оценки

знаний, умений и компетенций студентов; • интерактивные технологии обеспечивают постоянный, а не эпизодический (по расписанию) контакт студента с преподавателем.

7. Список рекомендуемой литературы

Основная:

1. Конфликтология : учебник для вузов по спец. экономики и управления и гуманитарно-социальным спец / под ред. В. П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 543 с.

2. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В.П. Ратников [и др.]. — Электрон.текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7023.html>

4. Руденко А.М. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. — Электрон.текстовые данные. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. — 317 с. — 978-5-222-21046-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58950.html>

5. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В.П. Ратников [и др.]. — 3-е изд. — Электрон.текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

Дополнительная:

1. Психологический практикум : учебник для студ. вузов по спец. "Соц.-культ. сервис и туризм" / Рамендик Дина Михайловна, О. В. Солонкина, С. П. Слаква. - 3-е изд., стер. - М. : Академия, 2006. - 160 с.

2. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 219 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438299>