


Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета факультета

от « 26 » мая 2023 г. протокол № 5
Председатель С.Н.Митин
2022г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	Конфликтология в туризме
Факультет	Гуманитарных наук и социальных технологий
Кафедра	Педагогика профессионального образования и социальной деятельности
Курс	2

Направление (специальность) 43.03.02 Туризм
код направления (специальности), полное наименование

Направленность (профиль/специализация)
Организация услуг на предприятиях индустрии туризма
полное наименование

Форма обучения очная
очная, заочная, очно-заочная (указать только те, которые реализуются)


Дата введения в учебный процесс УлГУ: «1» сентября 2022 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 11 от 26.05.2023 г.
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № _____ от _____ 20____ г.
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № _____ от _____ 20____ г.

Сведения о разработчиках:

ФИО	Кафедра	Должность, ученая степень, звание
Михайлина Ирина Александровна	ППОиСД	К.п.н., доцент

СОГЛАСОВАНО	
Заведующий выпускающей кафедрой педагогика профессионального образования и социальной деятельности	
 Подпись	/ Львова Е.Н./ расшифровка подписи
« 02 » июня 2022г.	

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ 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.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Конфликтология в туризме» относится к вариативной части обязательных дисциплин учебного плана Б1.В.1.09.

Дисциплина опирается на знания, умения и компетенции (входные), освоенные при изучении следующих дисциплин и практик: «Сервисная деятельность», «Психология и педагогика», Социальная психология, «Основы анимации в туризме», Креативные технологии в туризме, Управление персоналом в туризме.


Дисциплина связана с такими дисциплинами как: Психологический практикум, Организация управления туристским предприятием.

Является предшествующей для дисциплин: Информационная безопасность в туризме, Технологии туризма, Организация системы гостеприимства, Сервисная практика, Технология делового общения в сфере туризма и гостеприимства, Деловые коммуникации в сфере туризма, Организация транспортных услуг в туризме, Технологии продаж в туризме, Модели покупательского поведения, Преддипломная практика, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
ПК-4 Способность	знать: знать этнические, конфессиональные и культурные различия людей; сущность и формы

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		


к организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов	<p>проявления социального конфликта в современных условиях общественной и личной жизни; закономерности, особенности возникновения и развития социальных конфликтов в туристской деятельности;</p> <p>уметь: применять модели разрешения конфликтов в сфере туризма, развития социального партнерства, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия людей;</p> <p>владеть: навыками проведения мониторинга конфликтности локальных социумов и социальной напряженности в них, технологиями посредничества в конфликте, навыками профилактики конфликтов.</p>
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>знать: особенности деловой коммуникации;</p> <p>уметь: осуществлять разрешение конфликтов на различных уровнях общения;</p> <p>владеть: навыками осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.</p>

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часа)

4.2. по видам учебной работы (в часах):

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения очная)			
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам		
		3	4	5
1	2	3	4	5
Контактная работа обучающихся с преподавателем	48		48	
Аудиторные занятия:	48		48	
Лекции	16		16	
практические и семинарские занятия	32		32	
лабораторные работы (лабораторный практикум)	не предусмотрено		не предусмотрено	
Самостоятельная работа	60		60	
Текущий контроль (количество и вид: конт. работа, коллоквиум, реферат)	тестирование		тестирование	
Курсовая работа	не предусмотрено		не предусмотрено	


Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Экзамен 36		Экзамен 36	
Всего часов по дисциплине	144		144	

4.3. Содержание дисциплины (модуля.) Распределение часов по темам и видам учебной работы:

Форма обучения очная

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

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

9. Переговоры как способ разрешения конфликтов	12	2	2	-	1	8	Опрос
Итого	108	16	32	-	12	60	

5. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Раздел 1. Общая характеристика предмета конфликтологии

Тема 1. Характеристика предмета и методов конфликтологии

Актуальность и социальная значимость изучения проблемы конфликтов. Конфликтология как наука. Определение исходных понятий: конфликт, противоречие, соревнование. Типизация конфликтов. Функциональный анализ конфликта. Классификации конфликтных ситуаций. Характеристика конфликтных ситуаций в сфере туризма. Методы изучения и работы с конфликтами.

Тема 2. Структура и динамика конфликта


Элементы конфликта: объект конфликта, участники конфликта (инициаторы, организаторы, пособники, посредники), среда конфликта (физическая, общественно-психологическая, социальная). Микро- и макроуровень конфликта. Субъекты конфликтного взаимодействия в сфере туризма. Динамика конфликта: предконфликтная ситуация (латентная стадия), открытый конфликт (собственно конфликт): инцидент (начало конфликта), внешние действия, эскалация конфликта (создание образа врага, демонстрация силы и угроза ее применения, применение насилия, тенденция к расширению и углублению конфликта; завершение конфликта (ослабление одной или обеих сторон, бесперспективность продолжения конфликта, обнаружение превосходства одной из сторон, появление третьей стороны) и разрешение конфликта (схема Н.Кудрявцева), способы завершения конфликта. Постконфликтный синдром.

Тема 3. Причины конфликтов

Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Личностные факторы возникновения конфликтов. Взаимоотношение причины и следствия конфликта. Причины конструктивных и деструктивных конфликтов в организациях. Ошибочные действия руководителей. Нарушения служебной этики. Нарушения трудового законодательства. Неправедливая оценка подчиненных. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в сфере туризма.

Тема 4. Функции конфликтов

Понятие функции конфликтов. Явные и скрытые функции конфликтов. Функциональный и дисфункциональный конфликт. Конструктивные функции конфликта: обнаружение и фиксация противоречий, снятие социальной напряженности, интегративная функция, стабилизация социальной системы, стимулирование группового творчества. Деструктивные функции конфликта: насилие, дестабилизация и дезорганизация, дезинтеграция общества, социокультурное отчуждение, снижение уровня организации системы.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

Раздел 2. Виды конфликтов

Тема 5. Внутриличностный конфликт

Понятие внутриличностного конфликта. Основные теории, объясняющие внутриличностные конфликты. Причины и формы проявления. Мотивационные конфликты. Когнитивные конфликты. Ролевые конфликты. Конфликтные эмоциональные состояния. Фрустрация, конфликт, кризис, стресс. Личность и роль: обязателен ли конфликт? Регуляция, коррекция, разрешение внутриличностных конфликтов.

Тема 6. Конфликты на различных уровнях туристской сферы

Межличностный конфликт. Взаимодействие и взаимозависимость людей. Межличностное восприятие. Психологический анализ общения. Причины и мотивы возникновения межличностных конфликтов, их типологизация. Психологические особенности поведения людей в ситуации конфликта. Модели разрешения конфликта.

Конфликт: индивид и общество, личность и группа. Общество как система. Способы регуляции отношений индивид - общество. Цели, ценности и нормы группы. Субкультура. Конформизм и неконформизм. Механизмы перцептивной защиты. Эффект “ожидания”. Феномен когнитивной сложности. Феномен лидерства.

Межгрупповые конфликты. Теоретические подходы к исследованию. Межгрупповое взаимодействие. Процессы социальной категоризации, социальной идентификации, социального сравнения, социальной дискриминации. Феномены внутригруппового фаворитизма, фрустрации, генерализации агрессии, авторитарной личности. Личность в системе межгруппового взаимодействия.

Раздел 3. Предупреждение и разрешение конфликтов

Тема 7. Предупреждение конфликтов


Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. Виды профилактики конфликтов. Пассивные и активные способы профилактики конфликтов. Разрешение противоречий и перевод латентных (скрытых) конфликтных ситуаций на уровень обсуждения причин конфликтных взаимоотношений. Проблема конфликтных личностей. Индивидуальный подход к конфликтным личностям. Современный менеджмент о профилактике конфликтов. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.

Тема 8. Разрешение конфликта

Становление практики управления конфликтами: основные представления, подходы, практические формы работы, основные стадии разбора конфликта: анализ и диагноз ситуации, стадия планирования и видение перспектив решения конфликта, накопление потенциала согласия в начальной стадии разрешения конфликта, дискуссия, анализ и подведение результатов решения конфликта. Классификация и характеристика прямых и косвенных методов решения конфликтов. Особенности посреднической деятельности при решении деловых и межличностных конфликтов. Роль руководителя в сфере туризма в управлении конфликтами.

Тема 9. Переговоры как способ разрешения конфликтов

Понятие переговоров. Особенности переговоров: непосредственное взаимодействие сторон, возможность участникам контролировать свое взаимодействие, влиять на его результат, определять рамки соглашения, сохранять конфиденциальность.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

Типология переговоров. Функции переговоров. Стратегии ведения переговоров: позиционный торг (конфронтационный тип поведения), переговоры на основе интересов (партнерский тип поведения). Динамика переговоров, стадии переговорного процесса: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров, выполнение достигнутых договоренностей. Организационный и содержательный аспекты переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Посредничество в переговорном процессе.

6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

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 сфере туризма.
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.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

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 организациях сферы туризма.
5. Различные стили руководства в управлении конфликтами.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

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.

7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ (ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ)


Лабораторные работы по дисциплине «Конфликтология в туризме» учебным планом не предусмотрены.

8. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

Контрольные работы и рефераты не предусмотрены.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

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

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		


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

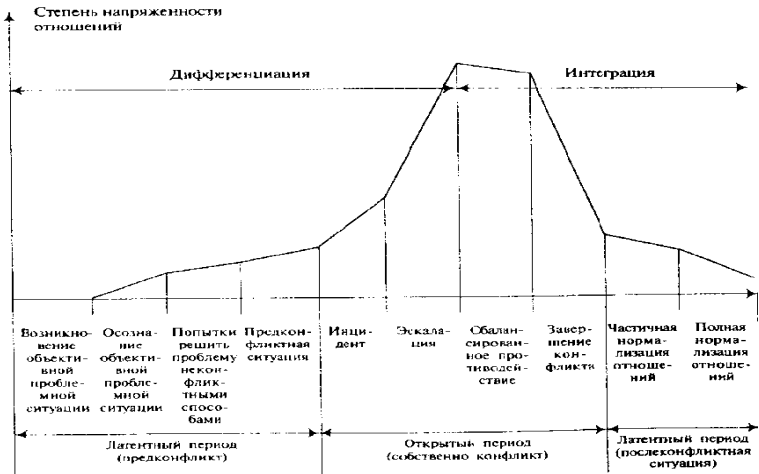
10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ


Самостоятельная работа студентов по курсу 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.

Форма обучения очная


Темы практических занятий и задания для самостоятельной работы			Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)	Кол-во часов	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
Тема 1. «Философско-социологическая традиция изучения конфликтов» 1. Самостоятельно изучив тему, заполните таблицу			Проработка учебного материала.	2	Опрос
Философско-социологическая традиция	Представители	Основные тезисы			
1	2	3			
1) социал-дарвинизм					
2)					

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

<p>функциональная (равновесная) модель</p> <p>3) конфликтная модель</p> <p>4) конфликтный функционализм</p> <p>5) Современный взгляд на конфликты</p>									
<p>2. Подготовка доклада по теме « Конфликты в животном мире (зооконфликты)».</p> <p>3. Подготовка доклада по теме «Современная конфликтография».</p> <p>4. Составление таблицы «Методы исследования конфликтов».</p> <p>5. С помощью модульной методики проведите диагностику межличностных отношений и конфликтов в любой малой группе (А.Я. Анцупов, А.И. Шепилов).</p>									
<p>Тема 2. Структура и динамика конфликта</p> <p>1. Объясните основные периоды и этапы динамики конфликта, представленные на рисунке. Приведите примеры к каждому из них.</p>  <p>2. Подготовка сообщения на тему «Роль инцидента в развитии конфликта».</p> <p>3. Решение задач и разбор практических ситуаций.</p>			<p>Проработка учебного материала.</p>	<p>6</p>	<p>Опрос</p>				
<p>Тема 3. «Причины конфликтов»</p> <p>1. Готовясь к практическому занятию, составьте таблицу «Причины конфликтов»</p> <table border="1" data-bbox="226 1966 1029 2045"> <tr> <td>Объективные</td> <td>Организационно-</td> <td>Социально-психологические</td> <td>Личностные</td> </tr> </table>			Объективные	Организационно-	Социально-психологические	Личностные	<p>Проработка учебного материала.</p>	<p>6</p>	<p>Опрос</p>
Объективные	Организационно-	Социально-психологические	Личностные						

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

факторы	управленческие причины	кие причины	причины																			
1	2	3	4																			
Тема 4. «Функции конфликтов» 1. Составление таблицы «Функции конфликтов» <table border="1" data-bbox="225 555 1034 748"> <thead> <tr> <th>Конструктивные функции конфликта</th> <th>Их характеристики</th> <th>Деструктивные функции конфликта</th> <th>Их характеристика</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Конструктивные функции конфликта	Их характеристики	Деструктивные функции конфликта	Их характеристика	1	2	3	4					Проработка учебного материала.	6	Опрос				
Конструктивные функции конфликта	Их характеристики	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».																						
Тема 5. «Внутриличностный конфликт» 1. Подготовка аннотации на книгу Левина К. Типы конфликтов. Психология личности: тексты. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 1982. 2. Задание «Проранжируйте по значимости внешние и внутренние факторы возникновения внутриличностных конфликтов». 3. Подготовить сообщение на тему «Механизмы психологической защиты личности».				Проработка учебного материала.	4	Опрос																
Тема 6. «Конфликты на различных уровнях туристской сферы» 1. Написать эссе на тему «Возможно ли отсутствие конфликтов между руководителями и подчиненными?» 2. Решение задач по разрешению конфликтных ситуаций в трудовом коллективе. 3. Составить таблицу «Классификация межгрупповых конфликтов» <table border="1" data-bbox="225 1619 1026 2047"> <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</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				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		Проработка учебного материала.	2	Опрос
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																						


Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

группами в обществе				
4. Решение задач и разбор конфликтных ситуаций				
Тема 7. «Предупреждение конфликтов»				
1. Подготовка рефератов «Конфликтная личность демонстративного типа», «Конфликтная личность неуправляемого типа», «Целенаправленно конфликтный тип личности».				
2. Составить таблицу «Способы предупреждения конфликтов»				
Социально-психологические	Организационно-управленческие	Морально-этические		
1.	2.	3.		
3. Творческая работа «Программа профилактики конфликтов в организации».				
Тема 8. «Разрешение конфликтов»				
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, сотрудники, клиенты) готовятся к исполнению роли.				
2. Составьте таблицу «Признаки эффективности управления конфликтом»				
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.				
			6	Опрос
		Проработка учебного материала.	10	Опрос
		Проработка учебного материала.	6	Опрос

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Список рекомендуемой литературы:

а) основная

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

1. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология : учебное пособие / Г. К. Овруцкая. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-9275-2696-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87452.html>

2. Семенов, В. А. Конфликтология : учебное пособие / В. А. Семенов. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 383 с. — ISBN 978-5-4497-0951-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102329.html>

б) дополнительная

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492357>.

2. Клачкова, О. А. Конфликтология : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Комсомольск-на-Амуре, Саратов : Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4497-0127-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>

3. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494142>.


4. Семенов, В. А. История зарубежной конфликтологии в 2 т. Том 2 : учебник для вузов / В. А. Семенов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 292 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06165-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493491>.

5. Словарь по конфликтологии : словарь / С. Б. Никонова, В. И. Новосельцев, В. А. Светлов [и др.]. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 325 с. — ISBN 978-5-4487-0437-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79794.html>

6. Цыбульская, М. В. Конфликтология : учебно-практическое пособие / М. В. Цыбульская. — Москва : Евразийский открытый институт, 2010. — 312 с. — ISBN 978-5-374-00308-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10705.html>

в) учебно-методическое обеспечение:

1. Конфликтология в туризме : учебно-методическое пособие по организации и проведению семинарских занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине по направлению "Туризм" - бакалавриат / И. А. Михайлина; УлГУ, ФГНиСТ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Текст : электронный.- URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/1722>

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

Согласовано:

Вед. Специалист / Терехина Л.В. / Л.В. / 11.04.2022
 Должность сотрудника научной библиотеки ФИО подпись дата

2022

б) Программное обеспечение

наименование	ДОГОВОР
СПС Консультант Плюс	Договор №1-2016-1327 от 01.03.2016
НЭБ РФ	Договор №101/НЭБ/2155 от 14.04.2017
ЭБС IPRBooks	контракт №4429/18 от 10.10.2018
АИБС "МегаПро"	Договор №727 от 22.11.2018
Система «Антиплагиат.ВУЗ»	Договор №360 от 25.06.2018 Договор № 1310 от 18.06.2019
MicrosoftOffice 2016	Договор №991 от 21.12.2016
или	
«Мой офис стандартный»	Договор № 793 от 14.12.2018
ОС MicrosoftWindows	контракт №580 от 29.08.2014, контракт №581 от 29.08.2014 (оба контракта на одно и то же кол-во лицензий)
Антивирус Dr.Web	Договор №445 от 16.07.2018

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар -Медиа». Саратов, [2022]. URL: <https://www.iprbookshop.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.


1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Москва, [2022]. - URL: <https://urait.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. - Москва, [2022]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mб4x>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.4. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. - СанктПетербург, [2022]. - URL: <https://e.lanbook.com>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.5. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт/ ООО Знаниум. Москва, [2022]. - URL: <http://znanium.com>. - Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный.

1.6. База данных «Русский как иностранный» : электронно-образовательный ресурс для иностранных. студентов : сайт/ ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2022]. URL: <https://ros-edu.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2022].

3. Базы данных периодических изданий:

3.1. База данных периодических изданий EastView : электронные журналы / ООО ИБИС. - Москва, (2022). - URL: <https://dlib.eastview.com/Browse/udb/12>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. - Москва, [2022]. - URL: <http://elibrary.ru>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный

3.3. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (GreBinnikon) : электронная библиотека/ ООО ИД Гребенников. - Москва, [2022]. - URL: <https://id2.actionmedia.ru/Personal/Products>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»: электронная библиотека: сайт/ ФГБУ РГБ. - Москва, [2022]. URL: <https://нэб.рф>. - Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. - Текст : электронный.

5. SMART Imagebase : научно-информационная база данных EBSCO // EBSCOhost : [портал]. URL: <https://ebSCO.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741>. - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Изображение: электронные.

6. Федеральные информационно-образовательные порталы:

6.1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральный портал . - URL: <http://window.edu.ru/>. - Текст: электронный.

6.2. Российское образование: федеральный портал/ учредитель ФГАУ «ФИЦТО». URL: <http://www.edu.ru>. - Текст : электронный.

7. Образовательные ресурсы УлГУ:

7.1. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. - Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. - Текст : электронный.


Согласовано:

зам. нач. УИТИТ / *Ключкова Н.В.*
 _____ / _____ / _____
 должность сотрудника УИТИТ ФИО подпись дата

2022

12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

Учебная аудитория № 21а для проведения занятий лекционного типа, текущего контроля и промежуточной аттестации (с набором демонстрационного оборудования для обеспечения предоставления иллюстративного материала в соответствии с рабочей программой дисциплины). Помещение укомплектовано комплектом ученической мебели на 38 посадочных мест. Технические средства: доска аудиторная,	Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Набережная реки Свияги, д. 106 (корпус 2) Помещение № 39
--	--

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

рабочее место преподавателя	
<p>10.1.1. Учебная аудитория № 230 для самостоятельной работы студентов, Wi-Fi с доступом к ЭИОС, ЭБС. Компьютерный класс укомплектованный специализированной мебелью на 32 посадочных мест и техническими средствами обучения (16 персональных компьютеров) с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС.</p> <p>10.1.2. Площадь 93,51 кв.м. Технические средства: компьютер проектор экран настенный доска аудиторная</p>	<p>Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Набережная реки Свияги, д. 106 (корпус 1)</p> <p>Помещение № 114</p>
<p>10.1.3. Читальный зал научной библиотеки (аудитория 237) с зоной для самостоятельной работы, Wi-Fi с доступом к ЭИОС, ЭБС. Аудитория укомплектована специализированной мебелью на 80 посадочных мест и оснащена компьютерной</p> <p>10.1.4. техникой с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС, экраном и проектором. Площадь 220,39 кв.м.</p>	<p>Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Набережная реки Свияги, д. 106 (корпус 1)</p> <p>Помещение № 125</p>

13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ


В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

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

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


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


В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

Разработчик  к.п.н., доцент Михайлина И.А.
подпись должность ФИО

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения или ссылка на прилагаемый текст изменения	ФИО заведующего кафедрой, реализующей дисциплину	Подпись	Дата
1.	Внесение изменений в п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 1	Львова Е.Н.		26.05.2023 протокол заседания кафедры № 11

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

Приложение 1 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ


Список рекомендуемой литературы:

а) основная

1. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология : учебное пособие / Г. К. Овруцкая. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-9275-2696-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87452.html>
2. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16319-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530803>.

б) дополнительная

1. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516451>.
2. 2.1. Семенов, В. А. История зарубежной конфликтологии в 2 т. Том 1 : учебник для вузов / В. А. Семенов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 214 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06164-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514605>
2.2. Семенов, В. А. История зарубежной конфликтологии в 2 т. Том 2 : учебник для вузов / В. А. Семенов. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 292 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/515694>
3. Словарь по конфликтологии : словарь / С. Б. Никонова, В. И. Новосельцев, В. А. Светлов [и др.]. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 325 с. — ISBN 978-5-4487-0437-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79794.html>
4. Цыбульская, М. В. Конфликтология : учебно-практическое пособие / М. В. Цыбульская. — Москва : Евразийский открытый институт, 2010. — 312 с. — ISBN 978-5-374-00308-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10705.html>

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

в) учебно-методическое обеспечение:

1. Михайлина И. А. Конфликтология в туризме : учебно-методическое пособие по организации и проведению семинарских занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине по направлению "Туризм" - бакалавриат / И. А. Михайлина; УлГУ, ФГНиСТ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. — URL:
<http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/1722>

Согласовано:

Ведущий специалист
Должность сотрудника Научной библиотеки

Мамаева Е.П.
ФИО


подпись

_____ / _____ 2023
дата

б) Программное обеспечение

1. СПС Консультант Плюс
2. Система «Антиплагиат.ВУЗ»
3. ОС Microsoft Windows
4. MicrosoftOffice 2016
5. «МойОфис Стандартный»

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2023]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.


1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2023]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2023]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/> . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2023]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

1.7. ЭБС **Znanium.com** : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2023]. - URL: <http://znanium.com> . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2023].

3. Базы данных периодических изданий:

3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2023]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД «Гребенников». – Москва, [2023]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. **Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»** : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2023]. – URL: <https://нэб.пф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. **Российское образование** : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

6. **Электронная библиотечная система УлГУ** : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Согласовано:

Инженер ведущий / Щуренко Ю.В. /  / 27.04.2023
Должность сотрудника УИТТ ФИО подпись дата