

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

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением Ученого совета факультета

от «29» мая 2023г., протокол №5

Председатель  Митин С.Н.  
*подпись, расшифровка подписи*

«29» мая 2023г.

### 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 2023 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

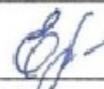
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

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*

**26 мая 2023 года**

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, Ознакомительная практика.

Является предшествующей для дисциплин: Организация управления туристским предприятием, Информационная безопасность в туризме, Технологии туризма, Организация системы гостеприимства, Сервисная практика, Деловые коммуникации в сфере туризма, Организация транспортных услуг в туризме, Технологии продаж в туризме, Профессиональная этика и этикет, Управление персоналом в туризме, Преддипломная практика, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

## 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 к организации процесса обслуживания потребителей и	<b>знать:</b> знать этнические, конфессиональные и культурные различия людей; сущность и формы проявления социального конфликта в современных условиях общественной и личной жизни;

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

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

#### 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)	Опрос Проверка письменной работы		Опрос Проверка письменной работы	
Курсовая работа	не предусмотрено		не предусмотрено	
Виды промежуточной	Экзамен 36		Экзамен 36	

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

аттестации (экзамен, зачет)				
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 и	практические занятия, семинары	лабораторная работа			
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Раздел 1. Общая характеристика предмета конфликтологии</b>							
1.Характеристика предмета и методов конфликтологии	12	2	4	-	1	6	Опрос Проверка письменной работы
2.Структура и динамика конфликта	10	2	2	-	2	6	Опрос Проверка письменной работы
3.Причины конфликтов	12	2	4	-	1	6	Опрос Проверка письменной работы
4.Функции конфликтов	10	2	2	-	1	6	Опрос Проверка письменной работы
<b>Раздел 2. Виды конфликтов</b>							
5.Внутриличностный конфликт	12		4	-	1	6	Опрос Проверка письменной работы
6.Конфликты на различных уровнях туристской сферы	16	2	8	-	2	6	Опрос Проверка письменной работы
<b>Раздел 3. Предупреждение и разрешение конфликтов</b>							
7.Предупреждение	12	2	4	-	1	8	Опрос Проверка

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

конфликтов							письменн ой работы
8.Разрешение конфликта	12	2	2	-	2	8	Опрос Проверка письменн ой работы
9.Переговоры как способ разрешения конфликтов	12	2	2	-	1	8	Опрос Проверка письменн ой работы
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. Несправедливая оценка подчиненных. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в сфере туризма.

#### Тема 4. Функции конфликтов

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

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.

## **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

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

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. 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.

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

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.

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

## 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.
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

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

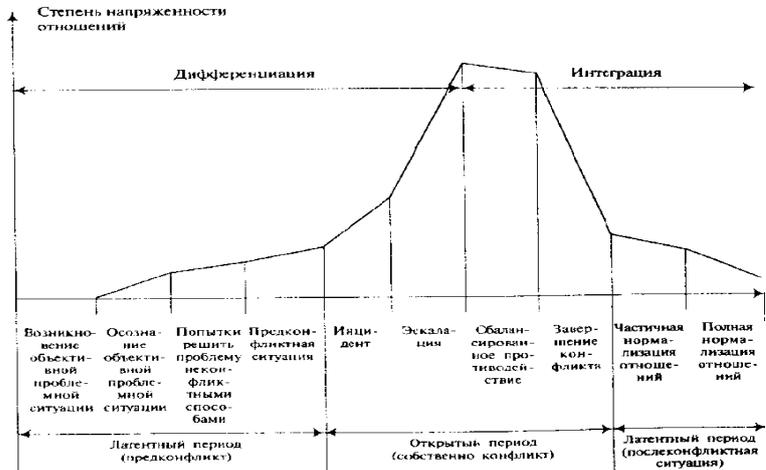
20. Конфликты между руководителем и подчиненным
21. Модели разрешения межличностных конфликтов
22. Конфликты личности и группы
23. Межгрупповые конфликты
24. Причины конструктивных и деструктивных конфликтов в трудовых коллективах
25. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов
26. Стратегии поведения 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

### 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.)
<b>Тема 1. «Философско-социологическая традиция изучения конфликтов»</b> 1. Самостоятельно изучив тему, заполните таблицу	Проработка учебного материала.	2	Опрос

Философско-социологическая традиция	Представители	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).				
<b>Тема 2. Структура и динамика конфликта</b> 1. Объясните основные периоды и этапы динамики конфликта, представленные на рисунке. Приведите примеры к каждому из них.			Проработка учебного материала.	6 Опрос
				
2. Подготовка сообщения на тему «Роль инцидента в				

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

развитии конфликта». 3. Решение задач и разбор практических ситуаций.						
<b>Тема 3. «Причины конфликтов»</b> 1. Готовясь к практическому занятию, составьте таблицу «Причины конфликтов»				Проработка учебного материала.	6	Опрос
Объективные факторы	Организационно-управленческие причины	Социально-психологические причины	Личностные причины			
1	2	3	4			
<b>Тема 4. «Функции конфликтов»</b> 1. Составление таблицы «Функции конфликтов»				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».						
<b>Тема 5. «Внутриличностный конфликт»</b> 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
<b>Тема 6. «Конфликты на различных уровнях туристской сферы»</b> 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»				Проработка учебного материала.	2	Опрос
Вариант конфликта		Возможные причины				
1		2				
Руководство-персонал						

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

Администрация - профсоюзы																		
Конфликт между подразделениями организации																		
Конфликт между микрогруппами в организации																		
Конфликт между организациями																		
Конфликт между социальными группами в обществе																		
4. Решение задач и разбор конфликтных ситуаций																		
<b>Тема 7. «Предупреждение конфликтов»</b> 1. Подготовка рефератов «Конфликтная личность демонстративного типа», «Конфликтная личность неуправляемого типа», «Целенаправленно конфликтный тип личности». 2. Составить таблицу «Способы предупреждения конфликтов»			6	Опрос														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Социально-психологические</th> <th>Организационно-управленческие</th> <th>Морально-этические</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>2.</td> <td>3.</td> </tr> </tbody> </table>	Социально-психологические	Организационно-управленческие	Морально-этические	1.	2.	3.												
Социально-психологические	Организационно-управленческие	Морально-этические																
1.	2.	3.																
3. Творческая работа «Программа профилактики конфликтов в организации».																		
<b>Тема 8. «Разрешение конфликтов»</b> 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.		Проработка учебного материала.	10	Опрос														
2. Составьте таблицу «Признаки эффективности управления конфликтом»		Проработка учебного материала.	6	Опрос														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Стиль управления конфликтом</th> <th>Результаты</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Игнорирование конфликта</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Силовое подавление</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Сглаживание</td> <td></td> </tr> <tr> <td>посредничество</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Стиль управления конфликтом				Результаты	1	2	Игнорирование конфликта		Силовое подавление		Сглаживание		посредничество				
Стиль управления конфликтом	Результаты																	
1	2																	
Игнорирование конфликта																		
Силовое подавление																		
Сглаживание																		
посредничество																		
3. Эссе «Действия руководителя при разрешении																		

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

конфликта»			
4.Решение задач и практических ситуаций.			

## 11. 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>

#### 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>

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

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.

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:



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

Технические средства: компьютер проектор экран настенный доска аудиторная	
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 10.1.4. техникой с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС, экраном и проектором. Площадь 220,39 кв.м.	Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Набережная реки Свияги, д. 106 (корпус 1) Помещение № 125

### 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.

Разработчик

  
подпись

к.п.н., доцент

должность

Михайлина И.А.

ФИО