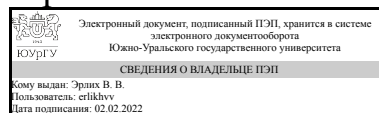


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Институт спорта, туризма и  
сервиса



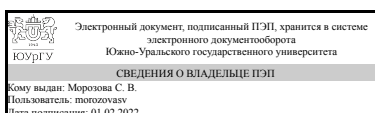
В. В. Эрлих

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.31 Конфликтология  
для направления 43.03.03 Гостиничное дело  
уровень Бакалавриат  
форма обучения очная  
кафедра-разработчик Общая психология, психодиагностика и психологическое консультирование

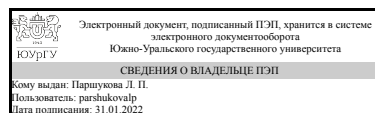
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,  
к.психол.н., доц.



С. В. Морозова

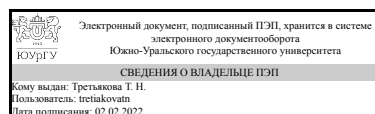
Разработчик программы,  
старший преподаватель



Л. П. Паршукова

СОГЛАСОВАНО

Руководитель направления  
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

## 1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины «Конфликтология» является формирование у обучающихся компетенций в области изучения динамики и практики урегулирования, разрешения конфликтов, происходящих в организациях сферы гостеприимства. Задачи изучения дисциплины - усвоение теоретических основ конфликтологии, основных категорий и понятий; - знакомство с методиками психологической диагностики конфликтов на начальном этапе и возможных вариантов их урегулирования; - освоение методов объективного анализа конфликтов; - выработка коммуникативных навыков и умений компетентного бесконфликтного взаимодействия.

## Краткое содержание дисциплины

Введение в конфликтологию. Общая теория конфликта. Социально-психологическая характеристика различных видов конфликтов. Диагностика конфликтов и социальной напряжённости. Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов. Значение конфликтологии для организации сервисного обслуживания в гостиничных комплексах

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает: основы современных методик психологической диагностики конфликтов на начальном этапе и возможных вариантов их урегулирования Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать стандартный инструментарий в профессиональной деятельности при взаимодействии с другими структурными подразделениями гостиничного предприятия Имеет практический опыт: проведения и интерпретации диагностических методик бесконфликтного взаимодействия в команде
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знает: основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта Умеет: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций Имеет практический опыт: объективного анализа конфликтов; применять технологии регулирования конфликтов

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.О.11 Психология,	1.О.19 Социология,

1.О.29 Введение в гостеприимство, 1.О.16 Речевая коммуникация, 1.О.20 Сервисология, Учебная практика, ознакомительная практика (2 семестр)	1.О.23 Менеджмент, 1.О.35 Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства
---	---

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
1.О.29 Введение в гостеприимство	Знает: историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, историю становления и развития гостиничного дела Умеет: определять потребительский статус гостиничных услуг, применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания Имеет практический опыт: выявления потребностей потребителя, использования приемов обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности, организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения
1.О.11 Психология	Знает: теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; клиентоориентированные модели поведения; методы саморегуляции психических состояний; этику делового общения, основные понятия психологии, типологию личности Умеет: обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе, определять типологию личности Имеет практический опыт: использования основных коммуникативных техник общения с потребителем и в коллективе, типологизации и психологического анализа корпоративных отношений
1.О.20 Сервисология	Знает: историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности, теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений, понятие относительное и абсолютное качество гостиничного продукта, современные тенденции разработки стандартов обслуживания, основные законы и принципы безопасного обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании

	<p>выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности Умеет: выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности, осуществлять обслуживание потребителей и туристов на основе клиентоориентированных технологий и внутренних стандартов в индустрии гостеприимства, оценивать безопасность экологического состояния и антропогенного влияния туризма и гостиничного сервиса на экологические системы Имеет практический опыт: выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности, использования навыков коммуникативной культуры, лояльности и клиентоориентированности в индустрии гостеприимства, безопасного обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>
1.О.16 Речевая коммуникация	<p>Знает: основные принципы построения монологических и диалогических текстов, характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации, особенности письменной и устной коммуникации на основе этнокультурных, исторических и религиозных традиций Умеет: использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на основе этнокультурных, исторических и религиозных традиций Имеет практический опыт: грамотного письма и устной речи, коммуникации в профессиональной деятельности, культурой речи, построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи</p>
Учебная практика, ознакомительная практика (2 семестр)	<p>Знает: основы, методы и практики стаймнеджмента, основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы гостеприимства в регионе Умеет: нести личную ответственность за результат своего труда, анализировать рынок индустрии гостеприимства в регионе Имеет практический опыт: управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей, самостоятельного определения специфики деятельности предприятий индустрии гостеприимства в регионе</p>

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 36,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		3	
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72	
<i>Аудиторные занятия:</i>	32	32	
Лекции (Л)	16	16	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	35,75	35,75	
с применением дистанционных образовательных технологий	0		
Подготовка к практическим занятиям, выполнение заданий в электронном учебном курсе по темам дисциплины	26,75	26.75	
Подготовка к зачету	9	9	
Консультации и промежуточная аттестация	4,25	4,25	
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет	

## 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Введение в конфликтологию	4	2	2	0
2	Общая теория конфликта	8	4	4	0
3	Социально-психологическая характеристика различных видов конфликтов	8	4	4	0
4	Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов	12	6	6	0

### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	История взглядов на природу конфликта: 1) Античные мыслители о конфликтах; 2) Мыслители эпохи средневековья; 3) Взгляды философов нового времени на природу конфликта. Современные концепции конфликта: 1) Психологические концепции конфликта; 2) Социологические концепции конфликта	2
2	2	Составляющие конфликта: 1) Субъекты конфликтного взаимодействия; 2) Объект конфликта; 3) Участники конфликта. Причины конфликта: Характеристики основных причин конфликта 1) Объективные причины конфликта; 2) Организационно-управленческие причины конфликта; 3) Социально-психологические причины конфликта; 4) Личностные причины конфликта	2
3	2	Функции конфликта: 1) Конструктивные функции конфликта; 2)	2

		Деструктивные функции конфликта. Динамика конфликта: 1) Структура конфликта; 2) Стадии развития конфликта	
4	3	Внутриличностные конфликты: 1) Мотивационный конфликт; 2) Адаптационный конфликт; 3) Ролевой конфликт; 4) Конфликт нереализованного желания; 5) Конфликт неадекватной самооценки.	2
5	3	Межличностные конфликты: 1) Семейные конфликты; 2) Конфликты между начальником и подчиненным. Межгрупповые конфликты: 1) Трудовые конфликты. Особенности работы в коллективе.	2
6	4	Конфликтологическая компетентность личности: понятие, компоненты, формирование. Технологии управления конфликтами. Стратегии разрешения конфликтов: 1) Уступка; 2) Компромисс; 3) Сотрудничество; 4) Соперничество; 5) Избегание.	2
7	4	Роль управления в предупреждении конфликта: элементы управления конфликтом; объективные и субъективные условия предупреждения конфликтов. Технология предупреждения конфликта. Предпосылки успешного разрешения конфликта. Механизм разрешения конфликта. Методы разрешения конфликта.	2
8	4	Переговоры как способ разрешения конфликтов: 1) Функции переговоров; 2) Виды переговоров; 3) Структура переговорного процесса. Методы и приемы ведения переговоров: Характеристики основных технологий и тактик ведения переговорного процесса.	2

## 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Значение конфликтологии для организации сервисного обслуживания в гостиничных комплексах	2
2	2	Причины конфликта: 1) Объективные причины конфликта; 2) Организационно-управленческие причины конфликта; 3) Социально-психологические причины конфликта; 4) Личностные причины конфликта	2
3	2	Субъекты конфликтного взаимодействия. Объект конфликта. Участники конфликта. Функции конфликта. Динамика конфликта.	2
4	3	Внутриличностные конфликты. Диагностика поведения в конфликте	2
5	3	Диагностика конфликтов и социальной напряженности. Типы конфликтных личностей	2
6	4	Межличностные конфликты: 1) Семейные конфликты; 2) Конфликты между начальником и подчиненным.	2
7	4	Анализ конфликтных ситуаций. Методы разрешения конфликтных ситуаций	2
8	4	Технологии управления конфликтами. Управление конфликтами на предприятии и стрессменеджмент	2

## 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

## 5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов

<p>Подготовка к практическим занятиям, выполнение заданий в электронном учебном курсе по темам дисциплины</p>	<p>Лопарев, А. В. Конфликтология [Текст] учебник для вузов по гуманитар. направлениям А. В. Лопарев, Д. Ю. Зеленский. - М.: Юрайт, 2017. - 230 с.; Дмитриев, А. В. Конфликтология [Текст] учебник для вузов по направлению "Конфликтология" А. В. Дмитриев. - 4-е изд., перераб. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. - 335 с. ил.; Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] учеб. для вузов А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб. и др.: Питер, 2008. - 490 с. ил.; Социальная конфликтология Учеб. пособие для вузов Н. П. Дедов, Т. Ф. Суслова, Е. Г. Сорокина и др.; Под ред. А. В. Морозова; Моск. гос. социал. ун-т; Моск. гос. социал. ун-т. - М.: Академия, 2002. - 331,[1] с.; Терешина, Е. А. История конфликтологии [Текст] учеб. пособие для вузов Е. А. Терешина. - М.: Проспект, 2015. - 237 с.; Конфликтология : учебное пособие / составители С. Ю. Иванова, С. В. Попова. — Ставрополь : СКФУ, 2015. — 176 с. — ISBN 978-5-9296-0776-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/155438">https://e.lanbook.com/book/155438</a> (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей; Аппакова-Шогина, Н. З. Конфликтология : учебное пособие / Н. З. Аппакова-Шогина, А. В. Гут. — Казань : Поволжский ГУФКСиТ, 2017. — 158 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/154956">https://e.lanbook.com/book/154956</a> (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей; Современный словарь по конфликтологии : словарь / составители С. Б. Никонова [и др.] ; под редакцией В. А. Светлов. — 4-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2017. — 432 с. — ISBN 978-5-9765-1612-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/198344">https://e.lanbook.com/book/198344</a> (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей; Учебное пособие Паршукова Л.П. "Психологический практикум";</p>	<p>3</p>	<p>26,75</p>
<p>Подготовка к зачету</p>	<p>Лопарев, А. В. Конфликтология [Текст] учебник для вузов по гуманитар. направлениям А. В. Лопарев, Д. Ю. Зеленский. - М.: Юрайт, 2017. - 230 с.; Дмитриев, А. В. Конфликтология [Текст] учебник для вузов по направлению</p>	<p>3</p>	<p>9</p>

	<p>"Конфликтология" А. В. Дмитриев. - 4-е изд., перераб. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. - 335 с. ил.; Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] учеб. для вузов А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб. и др.: Питер, 2008. - 490 с. ил.; Социальная конфликтология Учеб. пособие для вузов Н. П. Дедов, Т. Ф. Сулова, Е. Г. Сорокина и др.; Под ред. А. В. Морозова; Моск. гос. социал. ун-т; Моск. гос. социал. ун-т. - М.: Академия, 2002. - 331,[1] с.; Терешина, Е. А. История конфликтологии [Текст] учеб. пособие для вузов Е. А. Терешина. - М.: Проспект, 2015. - 237 с.; Конфликтология : учебное пособие / составители С. Ю. Иванова, С. В. Попова. — Ставрополь : СКФУ, 2015. — 176 с. — ISBN 978-5-9296-0776-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/155438">https://e.lanbook.com/book/155438</a> (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей; Аппакова-Шогина, Н. З. Конфликтология : учебное пособие / Н. З. Аппакова-Шогина, А. В. Гут. — Казань : Поволжский ГУФКСиТ, 2017. — 158 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/154956">https://e.lanbook.com/book/154956</a> (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей; Современный словарь по конфликтологии : словарь / составители С. Б. Никонова [и др.] ; под редакцией В. А. Светлов. — 4-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2017. — 432 с. — ISBN 978-5-9765-1612-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/198344">https://e.lanbook.com/book/198344</a> (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей; Золотых, Н. В. Психология и конфликтология : учебное пособие / Н. В. Золотых, А. В. Черняева. — Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2018. — 180 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/119923">https://e.lanbook.com/book/119923</a> (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.</p>		
--	--	--	--

## 6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация



Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	3	Текущий контроль	Этапы развития конфликтологии как науки	1	3	1. Сформулировано название этапа, указан временной период - 1 балл 2. Сформулированы основные идеи, разработанные на данном этапе - 1 балл 3. Перечислены имена ученых, исследователей, внесших вклад в развитие этапа - 1 балл	зачет
2	3	Текущий контроль	Задание 2	1	3	1. Сформулированы 2 (или более) определений конфликта - 1 балл 2. Дано пояснение ситуации - 1 балл 3. Сделан выбор и дано подробное объяснение его- 1 балл	зачет
3	3	Текущий контроль	Задание № 3 Поведение в конфликте	2	3	1. Сформулировано определение поведения в конфликте - 1 балл 2. Сформулирована и объяснена целесообразность поведения - 1 балл 3. Сформулирована и объяснена нецелесообразность поведения - 1 балл	зачет
4	3	Текущий контроль	Задание №4. Анализ ситуации	4	10	Схема анализа ситуации:  1. Определены участники конфликта - 1 балл 2. Составлены психологические характеристики на всех участников конфликта - 1 балл 3. Сформулированы цели конфликта, преследуемые каждой стороной - 1 балл 4. Определены причины конфликта - 1 балл 5. Описаны верные, целесообразные действия участников - 1 балл 6. Описаны ошибочные, нецелесообразные действия участников - 1 балл 7. Верно указана (и объяснена) стадия, на которой находится данный конфликт - 1 балл 8. Сформулированы и аргументированы пути выхода из данного конфликта - 1 балл 9. Описаны возможные последствия конфликта для участников, для коллектива - 1 балл 10. Сформулировано предположение о	зачет

						том, как можно было предупредить данную конфликтную ситуацию - 1 балл	
5	3	Текущий контроль	Задание №5. Диагностика поведения в конфликте	4	10	<p>1. Выполнены все необходимые методики - 1 балл</p> <p>2. Приведены количественные характеристики (цифровые результаты) методик - 1 балл</p> <p>3. Представлено стандартное описание результатов методик - 1 балл</p> <p>4. Представлено описание ведущих результатов - 1 балл</p> <p>5. Проанализированы собственные результаты (интерпретация сочетаний показателей) - 1 балл</p> <p>6. Проанализированы собственные результаты (обозначены "сильные" характеристики, приведены примеры) - 1 балл</p> <p>7. Проанализированы собственные результаты (обозначены "слабые" характеристики, приведены примеры) - 1 балл</p> <p>8. Представлен вывод по каждой методике- 1 балл</p> <p>9. Представлен общий вывод по итогам проведения всех методик - 1 балл</p> <p>10. Дана обратная связь о значимости проведенной работы</p>	зачет
6	3	Бонус	Эффективное взаимодействие с клиентом в конфликтных ситуациях	-	16	<p>1. Дано описание поведения менеджера при взаимодействии с каждым типом клиента. За каждое верное описание присваивается 1 балл. Максимум по этому пункту - 8 баллов</p> <p>2. Приведены конкретные фразы. За каждую подходящую формулировку присваивается 1 балл. Максимум по этому пункту - 8 баллов</p> <p>3. Описаны опасные варианты поведения, приводящие к обострению отношений. За каждый вариант присваивается 1 балл. Максимум по этому пункту - 8 баллов</p>	зачет
7	3	Бонус	Работа на практических занятиях	-	9	<p>За активность на практических занятиях начисляются баллы:</p> <p>1. Отвечает на вопросы - 1 балл</p> <p>2. Задает вопросы по теме - 1 балл</p> <p>3. Участвует в обсуждении - 1 балл</p> <p>4. Участвует в активных формах работы- 1 балл</p> <p>5. Анализирует изучаемый материал - 1 балл</p> <p>6. Проявляет инициативу, готовность работать - 1 балл</p> <p>7. Вдохновляет группу - 1 балл</p> <p>8. Генерирует идеи - 1 балл</p> <p>7. Наблюдает, подмечает важные</p>	зачет

					<p>моменты работы - 1 балл</p> <p>8. Дает качественную, содержательную обратную связь - 1 балл</p> <p>9. Делает выводы, подводит итоги - 1 балл</p>		
8	3	Промежуточная аттестация	Устный опрос	-	1	<p>Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено».</p> <p>«Зачтено» – оценка выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оценка может соответствовать пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.</p> <p>«Не зачтено» - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.</p>	зачет

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной	Процедура проведения	Критерии оценивания
-------------------	----------------------	---------------------

аттестации		
зачет	Прохождение промежуточной аттестации не является обязательным. В рамках промежуточной аттестации студент может пересдать КРМ, по которым он получил низкий рейтинг.	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

### 6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ							
		1	2	3	4	5	6	7	8
УК-3	Знает: основы современных методик психологической диагностики конфликтов на начальном этапе и возможных вариантов их урегулирования				++			+++	
УК-3	Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать стандартный инструментарий в профессиональной деятельности при взаимодействии с другими структурными подразделениями гостиничного предприятия				++			+++	
УК-3	Имеет практический опыт: проведения и интерпретации диагностических методик бесконфликтного взаимодействия в команде					+++		+++	
УК-6	Знает: основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта	++		++					++
УК-6	Умеет: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций				++			+++	
УК-6	Имеет практический опыт: объективного анализа конфликтов; применять технологии регулирования конфликтов					+		+++	

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Лопарев, А. В. Конфликтология [Текст] учебник для вузов по гуманитар. направлениям А. В. Лопарев, Д. Ю. Зеленский. - М.: Юрайт, 2017. - 230 с.
2. Дмитриев, А. В. Конфликтология [Текст] учебник для вузов по направлению "Конфликтология" А. В. Дмитриев. - 4-е изд., перераб. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. - 335 с. ил.
3. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] учеб. для вузов А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб. и др.: Питер, 2008. - 490 с. ил.
4. Социальная конфликтология Учеб. пособие для вузов Н. П. Дедов, Т. Ф. Сулова, Е. Г. Сорокина и др.; Под ред. А. В. Морозова; Моск. гос. социал. ун-т; Моск. гос. социал. ун-т. - М.: Академия, 2002. - 331,[1] с.

#### б) дополнительная литература:

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология. Новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов [Текст] учеб. для вузов А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 4-е изд., испр. и доп. - М.: ЭКСМО, 2011. - 509 с. ил., табл.

2. Вершинин, М. С. Конфликтология Конспект лекций: Соответствует гос. образоват. стандарту высш. проф. образования М. С. Вершинин. - СПб.: Михайлов, 2003. - 59 с.

3. Лукин, Ю. Ф. Конфликтология. Управление конфликтами [Текст] учебник для вузов Ю. Ф. Лукин ; Помор. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова. - М.: Трикта: Академический проект, 2007

4. Руденко, А. М. Конфликтология [Текст] учеб. пособие для бакалавров А. М. Руденко, С. И. Самыгин. - Ростов н/Д: Феникс, 2013. - 316, [1] с. табл.

5. Терешина, Е. А. История конфликтологии [Текст] учеб. пособие для вузов Е. А. Терешина. - М.: Проспект, 2015. - 237 с.

*в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:*

1. Гостиничное дело журнал Академия торговли и внешнеэкономических связей журнал. - М., 2013-

2. Гостиница и ресторан: бизнес и управление офиц. русскоязыч. изд.: 16+ ООО "Изд-во Хоспитэлити" журнал. - М., 2008-2015

*г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Учебное пособие Паршукова Л.П. "Психологический практикум"

*из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

1. Учебное пособие Паршукова Л.П. "Психологический практикум"

### **Электронная учебно-методическая документация**

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Золотых, Н. В. Психология и конфликтология : учебное пособие / Н. В. Золотых, А. В. Черняева. — Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2018. — 180 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/119923">https://e.lanbook.com/book/119923</a> (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2	Методические пособия для преподавателя	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Надточий, Ю. Б. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Ю. Б. Надточий. — Москва : ФЛИНТА, 2021. — 96 с. — ISBN 978-5-9765-4496-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/182043">https://e.lanbook.com/book/182043</a> (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3	Методические пособия для преподавателя	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты : учебное пособие / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. — 4-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 126 с. — ISBN 978-5-9765-1580-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/119447">https://e.lanbook.com/book/119447</a> (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Конфликтология : учебное пособие / составители С. Ю. Иванова, С. В. Попова. — Ставрополь : СКФУ, 2015. — 176 с. — ISBN 978-5-9296-0776-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/155438">https://e.lanbook.com/book/155438</a> (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
5	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Современный словарь по конфликтологии : словарь / составители С. Б. Никонова [и др.] ; под редакцией В. А. Светлов. — 4-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2017. — 432 с. — ISBN 978-5-9765-1612-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/198344">https://e.lanbook.com/book/198344</a> (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
6	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Аппакова-Шогина, Н. З. Конфликтология : учебное пособие / Н. З. Аппакова-Шогина, А. В. Гут. — Казань : Поволжский ГУФКСиТ, 2017. — 158 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/154956">https://e.lanbook.com/book/154956</a> (дата обращения: 26.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. -База данных rolpred (обзор СМИ)(бессрочно)

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	503 (7Р)	Переносное компьютерное оборудование: проектор, ноутбук, колонки.
Практические занятия и семинары	503 (7Р)	Переносное компьютерное оборудование: проектор, ноутбук, колонки.