



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
ФГБОУ ВО «ИГУ»

**Кафедра сервиса и сервисных технологий**

УТВЕРЖДАЮ

И.о. декана факультета бизнес-коммуникаций  
и информатики

М.Г. Синчурина

«24» апреля 2024 г

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

Наименование дисциплины (модуля)

**Б1.В.09 Конфликтология**

*(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины (модуля))*

Направление подготовки:

**43.03.01 Сервис**

*(код, наименование направления подготовки)*

Направленность (профиль) подготовки:

**Организационно-управленческая  
деятельность в сфере персональных  
услуг и гостинично-ресторанного сервиса**

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочная

*(очная, заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)\*, очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)\*)*

Согласовано с УМК факультета бизнес-коммуникаций и информатики:

Рекомендовано кафедрой сервиса и сервисных технологий:

Протокол № 7 от «24» апреля 2024 г.

Протокол № 8 от «22» апреля 2024 г.

Председатель

М.Г. Синчурина

зав. кафедры

Н.А. Антонова

## СОДЕРЖАНИЕ

	<i>стр.</i>
I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	3
II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО .....	3
III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	3
IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ .....	4
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов .....	4
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	5
4.3 Содержание учебного материала .....	8
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ .....	8
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов .....	8
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов .....	9
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов) .....	13
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	13
а) основная литература .....	13
б) дополнительная литература .....	13
в) периодическая литература .....	14
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы .....	14
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	14
6.1. Учебно-лабораторное оборудование .....	14
6.2. Программное обеспечение .....	16
6.3. Технические и электронные средства .....	16
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	16
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ .....	17
8.1. Оценочные средства текущего контроля .....	17
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации .....	20

## **I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Цели:** Сформировать у обучающихся комплекс теоретических знаний и практических навыков, достаточный для управления конфликтами при реализации организационно-управленческой деятельности в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанном сервисе.

### **Задачи:**

- дать обзор современного состояния психологической теории в области изучения конфликтов;
- сформировать у студентов профессиональный понятийный аппарат;
- ознакомить с основными способами и приемами разрешения конфликтов при реализации организационно-управленческой деятельности в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанном сервисе;
- обучить приемам управления конфликтами при реализации организационно-управленческой деятельности в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанном сервисе;
- развивать навыки общения, позволяющие студенту успешно разрешать конфликтные ситуации на любом уровне социального взаимодействия, в том числе в управленческой деятельности в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанном сервисе.

## **II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Конфликтология» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений «Блок 1. Дисциплины (модули)».

Дисциплина предназначена для закрепления знаний и умений в сфере сервиса и отработки практических навыков в области организационно-управленческой деятельности в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанном сервисе.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Психология социального взаимодействия саморазвития и самоорганизации;
- Самоменеджмент.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Психология клиента;
- Психотехнологии в управлении.

## **III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций (элементов следующих компетенций) в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки:

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю),  
соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-5 Способен к организации и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-5.1	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
	ПК-5.2	Владеет методами разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг
	ПК-5.3	Способен анализировать и конструктивно разрешать конфликты в профессиональной деятельности
	ПК-5.4	Способен организовывать и совершенствовать отношения с клиентами с учетом социально-психологических и индивидуально-психологических особенностей потребителя

#### IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, в том числе 9 часов на контроль, из них 9 часов на экзамен.

Из них реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий 89 часов самостоятельной работы.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

##### 4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов

п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Консультации		
			Лекции	Семинарские (практические) занятия				
1	Введение в конфликтологию.	4	1	0	0	11		
2	Современные представления о конфликте.	4	1	0	0	11		
3	Виды конфликтов	4	1	0	0	11		
4	Структурные и динамические характеристики конфликта	4	1	0	0	11		
5	Личность в конфликте	4	0	1	0	11		
6	Эмоции в конфликте	4	0	1	0	11		

7	Принципы и методы разрешения конфликтов.	4	0	2	0	11	
8	Отдельные виды конфликтов, в том числе в управленческой деятельности в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанном сервисе.	4	0	2	0	12	
<b>Итого за 4 семестр</b>		<b>4</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>89</b>	<b>Экз (9)</b>	
<b>Итого часов</b>		<b>4</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>89</b>		

#### 4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Се- мест р	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оце- ночно е сред- ство	Учебно- методи- ческое обеспе- чение само- стоя- тельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выпол- нения	Зат- раты вре- мени , час. (из них с примене- нием ДОТ )		
4	Введение в конфликтологию.	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста, составление схем и таблиц, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> работа с конспектом лекций, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответы на контрольные вопросы</p> <p><b>Для формирования умений:</b> рефлексивный анализ профессиональных умений</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	1-2	11 (11)	Тест, КЛ	Методическ ие рекомендаци и по выполнению заданий в ЭОС

4	Современные представления о конфликте.	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста, составление схем и таблиц, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> работа с конспектом лекций, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответы на контрольные вопросы</p> <p><b>Для формирования умений:</b> рефлексивный анализ профессиональных умений</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	3	11 (11)	Тест, КЛ, Пз	Методические рекомендации и по выполнению заданий в ЭОС
4	Виды конфликтов	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста, составление схем и таблиц, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> работа с конспектом лекций, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответы на контрольные вопросы</p> <p><b>Для формирования умений:</b> решение задач, рефлексивный анализ профессиональных умений</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	4-5	11 (11)	Тест, Пз	Методические рекомендации и по выполнению заданий в ЭОС
4	Структурные и динамические характеристики конфликта	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста, составление схем и таблиц, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> работа с конспектом лекций, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответы на контрольные вопросы</p> <p><b>Для формирования умений:</b> решение задач, рефлексивный анализ профессиональных умений</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	6-7	11 (11)	Тест, Пз	Методические рекомендации и по выполнению заданий в ЭОС

4	Личность в конфликте	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста, составление схем и таблиц, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> составление таблиц для систематизации учебного материала, ответы на контрольные вопросы</p> <p><b>Для формирования умений:</b> решение задач, рефлексивный анализ профессиональных умений</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	8	11 (11)	Тест, Пз	Методическое рекомендации и по выполнению заданий в ЭОС
4	Эмоции в конфликте	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста, составление схем и таблиц, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> составление таблиц для систематизации учебного материала, ответы на контрольные вопросы</p> <p><b>Для формирования умений:</b> решение задач, рефлексивный анализ профессиональных умений</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	9	11 (11)	Тест, Пз	Методическое рекомендации и по выполнению заданий в ЭОС
4	Принципы и методы разрешения конфликтов.	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста, составление схем и таблиц, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> составление таблиц для систематизации учебного материала, ответы на контрольные вопросы</p> <p><b>Для формирования умений:</b> решение задач, рефлексивный анализ профессиональных умений</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	10-11	11 (11)	Тест, Пз	Методическое рекомендации и по выполнению заданий в ЭОС
4	Отдельные виды конфликтов, в том числе в управленческой деятельности в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанном сервисе.	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста, составление схем и таблиц, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> ответы на контрольные вопросы, подготовка доклада, подготовка реферата</p> <p><b>Для формирования умений:</b> решение задач, рефлексивный анализ профессиональных умений</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	12-13	12 (12)	Тест, Д	Методическое рекомендации и по выполнению заданий в ЭОС

<b>Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)</b>	<b>89</b>		
<b>Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)</b>	<b>89</b>		
<b>Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)</b>	<b>89</b>		

#### 4.3 Содержание учебного материала

Трудоемкость дисциплины (з.е.)	3
Наименование основных разделов (модулей)	Введение в конфликтологию. Современные представления о конфликте. Виды конфликтов Структурные и динамические характеристики конфликта Личность в конфликте Эмоции в конфликте Принципы и методы разрешения конфликтов. Отдельные виды конфликтов, в том числе в управленческой деятельности в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанном сервисе.
Формы текущего контроля	Тест, устный опрос, конспект лекций, эссе, практическое задание, доклад/презентация
Форма промежуточной аттестации	Экзамен

##### 4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость, час. (из них электронные часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	5	Личность в конфликте, типы конфликтных личностей.	1 (0)	Тест, УО	ПК-5.3
2	6	Управление эмоциями в конфликте	1 (0)	Тест, УО	ПК-5.3
3	7	Медиация	2 (0)	Тест, Пз	ПК-5.3
4	8	Конфликты в сервисной деятельности	2 (0)	Тест, Пз	ПК-5.3

##### 4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов



№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Введение в конфликтологию.	Истоки конфликтологии. «Сущность концепции конфликтной модели общества Р.Дарендорфа»	ПК-5	ПК-5.3
2	Современные представления о конфликте.	«Функции социального конфликта в работах Л.Козера». Конфликтные отношения в свете трансактной теории Э.Берна.	ПК-5	ПК-5.3
3	Виды конфликтов	Типологии конфликтов	ПК-5	ПК-5.3
4	Структурные и динамические характеристики конфликта	Анализ конфликта. Работа с кейсом	ПК-5	ПК-5.3
5	Личность в конфликте	"Типологии конфликтных личностей"	ПК-5	ПК-5.3
6	Эмоции в конфликте	Освоение техник эмоциональной саморегуляции	ПК-5	ПК-5.3
7	Принципы и методы разрешения конфликтов.	Переговоры	ПК-5	ПК-5.3
8	Отдельные виды конфликтов, в том числе в управленческой деятельности в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанном сервисе.	Отдельные виды конфликтов	ПК-5	ПК-5.3

#### **4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов**

Самостоятельная работа студентов всех форм и видов обучения является одним из обязательных видов образовательной деятельности, обеспечивающей реализацию требований Федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования. Согласно требованиям нормативных документов самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом образовательного процесса, так как она обеспечивает закрепление получаемых на лекционных занятиях знаний путем приобретения навыков осмысления и расширения их содержания, навыков решения актуальных проблем формирования общекультурных и профессиональных компетенций, научно-исследовательской деятельности, подготовки к семинарам, лабораторным работам, сдаче зачетов и экзаменов. Самостоятельная работа студентов представляет собой совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ. Самостоятельная работа в рамках образовательного процесса в вузе решает следующие задачи:

— закрепление и расширение знаний, умений, полученных студентами во время аудиторных и внеаудиторных занятий, превращение их в стереотипы умственной и физической деятельности;

— приобретение дополнительных знаний и навыков по дисциплинам учебного плана;

- формирование и развитие знаний и навыков, связанных с научно-исследовательской деятельностью;
- развитие ориентации и установки на качественное освоение образовательной программы;
- развитие навыков самоорганизации;
- формирование самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной теоретической, практической и учебно-исследовательской деятельности.

**Подготовка к лекции.** Качество освоения содержания конкретной дисциплины прямо зависит от того, насколько студент сам, без внешнего принуждения формирует у себя установку на получение на лекциях новых знаний, дополняющих уже имеющиеся по данной дисциплине. Время на подготовку студентов к двухчасовой лекции по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

**Подготовка к практическому занятию.** Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы. Выработка навыков осуществляется с помощью получения новой информации об изучаемых процессах и с помощью знания о том, в какой степени в данное время студент владеет методами исследовательской деятельности, которыми он станет пользоваться на практическом занятии. Подготовка к практическому занятию нередко требует подбора материала, данных и специальных источников, с которыми предстоит учебная работа. Студенты должны дома подготовить к занятию 3–4 примера формулировки темы исследования, представленного в монографиях, научных статьях, отчетах. Затем они самостоятельно осуществляют поиск соответствующих источников, определяют актуальность конкретного исследования процессов и явлений, выделяют основные способы доказательства авторами научных работ ценности того, чем они занимаются. В ходе самого практического занятия студенты сначала представляют найденные ими варианты формулировки актуальности исследования, обсуждают их и обосновывают свое мнение о наилучшем варианте. Время на подготовку к практическому занятию по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

**Подготовка к контрольной работе.** Контрольная работа назначается после изучения определенного раздела (разделов) дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя: — изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой; повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения; изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний; составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы; формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий. Время на подготовку к контрольной работе по нормативам составляет 2 часа.

**Подготовка к экзамену.** Самостоятельная подготовка к экзамену схожа с подготовкой к зачету, особенно если он дифференцированный. Но объем учебного материала, который нужно восстановить в памяти к экзамену, вновь осмыслить и понять, значительно больше, поэтому требуется больше времени и умственных усилий. Важно сформировать целостное представление о содержании ответа на каждый вопрос, что

предполагает знание разных научных трактовок сущности того или иного явления, процесса, умение раскрывать факторы, определяющие их противоречивость, знание имен ученых, изучавших обсуждаемую проблему. Необходимо также привести информацию о материалах эмпирических исследований, что указывает на всестороннюю подготовку студента к экзамену. Время на подготовку к экзамену по нормативам составляет 36 часов для бакалавров.

### **Формы внеаудиторной самостоятельной работы**

**Составление глоссария** Цель самостоятельной работы: повысить уровень информационный культуры; приобрести новые знания; отработать необходимые навыки в предметной области учебного курса. Глоссарий — словарь специализированных терминов и их определений. Статья глоссария — определение термина. Содержание задания: сбор и систематизация понятий или терминов, объединенных общей специфической тематикой, по одному либо нескольким источникам. Выполнение задания: 1) внимательно прочитать работу; 2) определить наиболее часто встречающиеся термины; 3) составить список терминов, объединенных общей тематикой; 4) расположить термины в алфавитном порядке; 5) составить статьи глоссария: — дать точную формулировку термина в именительном падеже; — объемно раскрыть смысл данного термина. Планируемые результаты самостоятельной работы: способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

**Разработка проекта** (индивидуального, группового) Цель самостоятельной работы: развитие способности прогнозировать, проектировать, моделировать. Проект — «ограниченное во времени целенаправленное изменение отдельной системы с установленными требованиями к качеству результатов, возможными рамками расхода средств и ресурсов и специфической организацией». Выполнение задания: 1) диагностика ситуации (проблематизация, целеполагание, конкретизация цели, форматирование проекта); 2) проектирование (уточнение цели, функций, задач и плана работы; теоретическое моделирование методов и средств решения задач; детальная проработка этапов решения конкретных задач; пошаговое выполнение запланированных проектных действий; систематизация и обобщение полученных результатов, конструирование предполагаемого результата, пошаговое выполнение проектных действий); 3) рефлексия (выяснение соответствия полученного результата замыслу; определение качества полученного продукта; перспективы его развития и использования). Предполагаемые результаты самостоятельной работы: готовность студентов использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач; готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — способность прогнозировать, проектировать, моделировать.

**Информационный поиск** Цель самостоятельной работы: развитие способности к проектированию и преобразованию учебных действий на основе различных видов информационного поиска. Информационный поиск — поиск неструктурированной документальной информации. Список современных задач информационного поиска: решение вопросов моделирования; классификация документов; фильтрация, классификация документов; проектирование архитектур поисковых систем и пользовательских интерфейсов; извлечение информации (аннотирование и реферирование документов); выбор информационно-поискового языка запроса в поисковых системах. Содержание задания по видам поиска: поиск библиографический — поиск необходимых сведений об источнике и

установление его наличия в системе других источников. Ведется путем разыскания библиографической информации и библиографических пособий (информационных изданий); поиск самих информационных источников (документов и изданий), в которых есть или может содержаться нужная информация; — поиск фактических сведений, содержащихся в литературе, книге (например, об исторических фактах и событиях, о биографических данных из жизни и деятельности писателя, ученого и т. п.). Выполнение задания:

- 1) определение области знаний;
- 2) выбор типа и источников данных;
- 3) сбор материалов, необходимых для наполнения информационной модели;
- 4) отбор наиболее полезной информации;
- 5) выбор метода обработки информации (классификация, кластеризация, регрессионный анализ и т.д.);
- 6) выбор алгоритма поиска закономерностей;
- 7) поиск закономерностей, формальных правил и структурных связей в собранной информации;
- 8) творческая интерпретация полученных результатов.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; готовность использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач.

**Разработка мультимедийной презентации** Цели самостоятельной работы (варианты): — освоение (закрепление, обобщение, систематизация) учебного материала; — обеспечение контроля качества знаний; — формирование специальных компетенций, обеспечивающих возможность работы с информационными технологиями; — становление общекультурных компетенций. Мультимедийная презентация — представление содержания учебного материала, учебной задачи с использованием мультимедийных технологий.

Выполнение задания:

1. Этап проектирования: — определение целей использования презентации; — сбор необходимого материала (тексты, рисунки, схемы и др.); — формирование структуры и логики подачи материала; — создание папки, в которую помещен собранный материал.

2. Этап конструирования: — выбор программы MS PowerPoint в меню компьютера; — определение дизайна слайдов; — наполнение слайдов собранной текстовой и наглядной информацией; — включение эффектов анимации и музыкального сопровождения (при необходимости); — установка режима показа слайдов (титольный слайд, включающий наименование кафедры, где выполнена работа, название презентации, город и год; содержательный — список слайдов презентации, сгруппированных по темам сообщения; заключительный слайд содержит выводы, пожелания, список литературы и пр.).

3. Этап моделирования — проверка и коррекция подготовленного материала, определение продолжительности его демонстрации.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — повышение информационной культуры студентов и обеспечение их готовности к интеграции в современное информационное пространство; — способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с приме-

нением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; — способность к критическому восприятию, обобщению, анализу профессиональной информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; — способность применять современные методики и технологии организации и реализации образовательного процесса на различных образовательных ступенях в различных образовательных учреждениях; — готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач.

В ФБГОУ ВО «ИГУ» организация самостоятельной работы студентов регламентируется Положением о самостоятельной работе студентов, принятым Ученым советом ИГУ 22 июня 2012 г.

#### **4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)**

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

### **V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **а) основная литература**

1. Емельянов, Станислав Михайлович. Управление конфликтами в организации [Электронный ресурс] : Учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. - 2-е изд., испр. и доп. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Юрайт, 2021. - 219 с. - (Высшее образование). - ЭБС "Юрайт". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-534-07226-6 : 619.00 р.

2. Дмитриев , Анатолий Васильевич. Конфликтология [Текст] : учебник / А. В. Дмитриев . - 3-е изд., перераб. . - М. : Альфа-М : Инфра-М, 2012. - 335 с. : ил. ; 22 см. - Библиогр.: с. 329-332. - ISBN 978-5-98281-189-9. - ISBN 978-5-16-003725-7 : 219.89 р.

3. Конфликтология [Текст] : учебник для студ. вузов / А. Я. Кибанов [и др.] ; Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Инфра-М, 2013. - 301 с. ; 22 см. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 297-301. - ISBN 978-5-16-005724-8 : 279.95 р.

4. Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология [Текст] : учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 5-е изд., перераб. и доп. - СПб. : Питер, 2014. - 503 с. ; 21 см. - (Учебник для вузов). - Библиогр.: с. 458-476. - ISBN 978-5-496-00113-7 : 502.00 р.

#### **б) дополнительная литература**

1. Антонова, Наталья Викторовна. Консультирование и коучинг персонала в организации [Электронный ресурс] : Учебник и практикум / Н. В. Антонова. - Электрон. текстовые дан. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 370 с. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - ЭБС "Юрайт". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-534-00568-4 : 1370.00 р.

2. Бринько, Игорь Иванович. Конфликтологическая экспертиза [Текст] : учеб. пособие / И. И. Бринько ; рец.: А. Д. Гольменко, М. В. Парамонова ; Иркут. гос. ун-т, Пед. ин-т. - Иркутск : Иркут. обл. гос. науч. б-ка им. И. И. Молчанова-Сибирского, 2014. - 195 с. ; 20 см. - ISBN 978-5-91344-876-7 : 200.00 р.

3. Анцупов, Анатолий Яковлевич. 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. ; 21 см. - (Психологическое образование). - ISBN 978-5-699-34760-5 : 330.00 р.

4. Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология [Текст] : схемы и комментарии : учеб. пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 3-е изд., перераб. и доп. - СПб. : Питер, 2013. - 304 с. : ил. ; 24 см. - Библиогр.: с. 300-304. - ISBN 978-5-496-00059-8 : 307.71 р.,

307.13 р.

**в) периодическая литература**

Нет.

**г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>.

2. Открытая электронная база ресурсов и исследований «Университетская информационная система РОССИЯ» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru>

3. Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://нэб.рф>.

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным системам:

— Открытая электронная база ресурсов и исследований «Университетская информационная система РОССИЯ» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru> бессрочный

— Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://нэб.рф>. бессрочный

— Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. - Контракт № 148 от 23.12.2020 г. Акт от 24.12.2020 г. Срок действия по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

— ЭБС «Издательство Лань». Контракт № 04-Е-0346 от 12.11.2021 г. № 976 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <https://www.e.lanbook.com>

— ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение к Государственному контракту № 019 от 22.02.2011. Срок действия: бессрочный. – Режим доступа: <https://isu.bibliotech.ru/>

— ЭБС «Рукопт» ЦКБ «Бибком». № 04-Е-0343 от 12.11.2021 г. Акт № 6К-5195 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022г. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

— ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» ООО «Айбукс». Контракт № 04-Е-0344 от 12.11.2021 г.; Акт от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>

— Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021г. Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021 г. Срок действия по 17.10. 2022 г. – Режим доступа: <https://urait.ru>

— УБД ИВИС. Контракт № 04-Е-0347 от 12.11.2021 г. Акт от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://dlib.eastview.com>

— Электронная библиотека ИД Гребенников. Контракт № 04-Е-0348 от 12.11.2021г.; Акт № 348 от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 – Режим доступа: <http://grebennikon.ru>

**VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### 6.1. Учебно-лабораторное оборудование

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Специальные помещения: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля, промежуточной аттестации.</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории:</p> <p>Ноутбук (Aser Aspire v3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет; Проектор Vivitek, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Архитектурный подход к развитию предприятий и информационных систем».</p> <p>Учебная лаборатория: компьютеры для проведения практических работ (Системный блок AMD Athlon-64 X3 445 3100 МГц), Монитор LG F1742S (2 штуки), Монитор ViewSonic VA703b (24 штуки) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации; проектор Sony XGA VPLSX535, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1</p>	<p>ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPlusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177</p> <p>BusinessStudio Лицензия № 7464 (бессрочно)</p>

Специальные помещения: компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской	Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения: компьютеры (системный блок AMD Athlon 64 X2 DualCore 3600+ 1900 МГц (15 штук), Монитор LGFlatron L1742SE (14 штук), Монитор ViewSonic VG720) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.	ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014  Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcddsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)  Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177
--	---	--

### 6.2. Программное обеспечение

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования
1	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	25	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2019	Условия правообладателя

### 6.3. Технические и электронные средства

Методической системой преподавания предусмотрено использование технических и электронных средств обучения и контроля знаний студентов: мультимедийные презентации, фрагменты фильмов.

## VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы данной дисциплины используются различные образовательные технологии, в том числе электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

Лекционно-семинарскозачетная система	Данная система дает возможность сконцентрировать материал в блоки и преподносить его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся
Информационно-коммуникационные технологии	Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ.

**Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения:**



№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов (из них электронные часы)
1	Анализ конфликта	практ	кейс-метод	1
2				
3				
4				

## VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 8.1. Оценочные средства текущего контроля

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Тест	Введение в конфликтологию.. Современные представления о конфликте.. Виды конфликтов. Структурные и динамические характеристики конфликта. Личность в конфликте. Эмоции в конфликте. Принципы и методы разрешения конфликтов.. Отдельные виды конфликтов, в том числе в управленческой деятельности в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанном сервисе..	ПК-5.3
2	Устный опрос	Введение в конфликтологию.. Современные представления о конфликте.. Личность в конфликте. Эмоции в конфликте.	ПК-5.3
3	Конспект лекций	Введение в конфликтологию.. Современные представления о конфликте..	ПК-5.3
4	Эссе	Современные представления о конфликте..	ПК-5.3

5	Практическое задание	Современные представления о конфликте.. Виды конфликтов. Структурные и динамические характеристики конфликта. Личность в конфликте. Эмоции в конфликте. Принципы и методы разрешения конфликтов.. Отдельные виды конфликтов, в том числе в управленческой деятельности в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанном сервисе..	ПК-5.3
6	Доклад/презентация	Отдельные виды конфликтов, в том числе в управленческой деятельности в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанном сервисе..	ПК-5.3

### **Примеры оценочных средств для текущего контроля**

#### **Демонстрационный вариант теста**

*1. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между Эросом и Танатосом как природной основе внутриличностных конфликтов

- a. Э. Фромму
- b. З. Фрейду
- c. Э. Эриксону
- d. К. Юнгу
- e. А. Адлеру

*2. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Конфликтология как междисциплинарная область научных знаний возникла

- a. в XX в
- b. в XIX в
- c. вместе с возникновением человечества

*3. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Объект конфликтологии – это

- a. конфликты в целом
- b. люди
- c. войны

*4. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Конфликт, возникший в результате противоречий в системе ценностей участников, является

- a. ролевым
- b. когнитивным
- c. ресурсным

5. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения – это

- a. межличностный конфликт
- b. внутриличностный конфликт
- c. конфликт личность-группа

6. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Конфликтная ситуация - это

a. столкновение равных по силе, но противоположных по направлению интересов, мотивов поведение и др.

- b. накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
- c. стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

7. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Эскалация конфликта - это

- a. трансформация
- b. ослабление конфликта
- c. дальнейшее его обострение
- d. исчезновение конфликта

8. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Тип конфликтной личности: "подозрителен, обладает завышенной самооценкой, постоянно требует подтверждения собственной значимости, прямолинеен и не гибок, с большим трудом принимает точку зрения окружающих, не считается с их мнением. Почтение со стороны окружающих воспринимает как должное. Мало критичен по отношению к своим поступкам. Болезненно обидчив, повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям"

- a. бесконфликтный
- b. демонстративный
- c. неуправляемый
- d. ригидный
- e. сверхточный

9. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Система регуляторных механизмов, которые направлены на устранение негативных переживаний, сопряженных с внутриличностными противоречиями – это

- a. деградация личности
- b. защита психологическая
- c. психика

10. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Как влияет повышение уровня эмоционального переживания в конфликте на рациональное поведение

- a. никак не влияет
- b. повышает способность к рациональному поведению

с. снижает способность к рациональному поведению

11. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Определите название стиля поведения в конфликте по Томасу, при котором в первую очередь партнеры удовлетворяют собственные интересы в ущерб интересам другим

- a. эгоизм
- b. уклонение
- c. подчинение
- d. сотрудничество
- e. конкуренция

12. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Как называется посредник, обладающий специальными знаниями, обеспечивающий конструктивное разрешение конфликта при самостоятельном конечном выборе варианта оппонентами

- a. медиатор
- b. третейский судья
- c. арбитр
- d. помощник
- e. наблюдатель

## **8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

### **Вопросы к экзамену:**

1. Истоки конфликтологии.
2. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов.
3. Психологическая традиция изучения конфликтов
4. Конфликтология: предмет, задачи, связь с другими науками
5. Современное понимание конфликта и его роли в социуме.
6. Функции конфликтов.
7. Конструктивные и деструктивные элементы конфликта.
8. Конфликтогены: содержание, природа, роль в конфликтных отношениях
9. Конфликтные отношения в свете трансактной теории Э.Берна.
10. Типология конфликтов.
11. Динамические характеристики конфликтов.
12. Структурные характеристики конфликтов.
13. Факторы конфликтности личности
14. Типы конфликтных личностей
15. Конфликтность личности.
16. Роль эмоций в конфликтных отношениях.
17. Приемы работы с эмоциями.
18. Стратегии поведения в конфликте, их характеристика.
19. Переговоры как способ разрешения конфликтов. Позиционный торг и переговоры по интересам.
20. Посредничество как способ разрешения конфликтов. Функции медиатора.

21. Арбитраж как способ разрешения конфликтов. Требования к арбитру.
22. Управление конфликтом: что включает в себя этот процесс
23. Внутриличностный конфликт.
24. Психологические защиты
25. Организационные конфликты: источники, типология, пути разрешения.
26. Этнические конфликты
27. Конфликты в сервисной деятельности.
28. Семейные конфликты

**Разработчики:**

*Дятлова*

доцент

Е.В. Дятлова

(занимаемая должность)

(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена на заседании кафедры сервиса и сервисных технологий  
Протокол № 8 от «22» апреля 2024 г.

зав. кафедры



Н.А. Антонова

*Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.*