


АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

  
«23» мая 2022 г.




**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**


*Конфликтология в сфере туризма*


Направление подготовки: 43.03.02 Туризм  
Направленность (профиль) программы: Технология и организация  
туроператорских и турагентских услуг  
Квалификация выпускника – бакалавр  
Форма обучения: очная, заочная

**Год начала подготовки – 2022**

Разработана  
док.соц.наук, профессор кафедры СГД  
\_\_\_\_\_  Л.А. Саенко

Согласована  
Зав. выпускающей кафедры ИЯТ  
\_\_\_\_\_  Т.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры ИЯТ  
от «23» мая 2022 г.  
протокол № 10  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  Т.В. Вергун

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от «23» мая 2022 г.  
протокол № 9  
Председатель УМК \_\_\_\_\_  Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2022 г.

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ООП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	4
5. Содержание и структура дисциплины	5
5.1. Содержание дисциплины	5
5.2. Структура дисциплины	9
5.3. Занятия семинарского типа	10
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	10
5.5. Самостоятельная работа	10
6. Образовательные технологии	11
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	11
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	11
8.1. Основная литература	12
8.2. Дополнительная литература	12
8.3. Программное обеспечение	12
8.4. Профессиональные базы данных	12
8.5. Информационные справочные системы	12
8.6. Интернет-ресурсы	12
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	12
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	19
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	20
Приложение	21
Дополнения и изменения к рабочей программе	-

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Конфликтология в сфере услуг» являются формирование у обучающихся мотивации усвоения знаний в области конфликтологии; формирование культуры личности в различных конфликтах; изучение классических и современных концепций, трактовок предмета конфликтологии, закономерностей, классификации конфликтов и причин их возникновения в различных сферах и ситуациях межличностного и профессионального взаимодействия; развитие способности применения диагностических методик выявления конфликтных личностей.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.ДВ.4 «Конфликтология в сфере услуг» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули) по выбору» ОПОП.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Психология	Технологии и организация гостиничных услуг
Социология	Организационно-управленческая практика

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1. Способен организовать сервисную деятельность	ПК-1.1. Формирует клиентские базы данных, организует документооборот туристского предприятия	<b>Знает</b> основы делопроизводства туристского предприятия
		<b>Умеет</b> осуществлять бумажный и электронный документооборот туристского предприятия
		<b>Владеет навыками</b> поиска контактных данных потенциальных клиентов туристского предприятия, с внесением в клиентскую базу
	ПК-1.2. Осуществляет привлечение клиентов на туристское предприятие	<b>Знает</b> методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций
		<b>Умеет</b> осуществлять коммуникации с разными типами клиентов, возможно с использованием мультимедиа-презентации, в том числе на русском и иностранном языках
		<b>Владеет</b> навыками проведения презентация туристского предприятия, новостей для размещения в сети Интернет
	ПК-1.3. Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными лицами на туристском предприятии	<b>Знает</b> методы организации деловых коммуникаций в контактной зоне предприятия туристского предприятия
		<b>Умеет</b> распределять задачи для персонала и контролировать их выполнение
		<b>Владеет</b> навыками решения оперативных вопросов, возникающих в ходе предоставления услуг туристским предприятием

## 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часов.

### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		А
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>40</b>	<b>40</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	20	20
из них		
– лекции	20	20

2) занятия семинарского типа (ПЗ)	20	20
из них		
– семинары (С)	10	10
– практические занятия (ПР)	10	10
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
3) групповые консультации	-	-
4) индивидуальная работа	-	-
5) промежуточная аттестация	-	-
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>104</b>	<b>104</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Контрольная работа	-	-
Реферат	-	-
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	104	104
Подготовка к аттестации	-	-
Общий объем, час	144	144
Форма промежуточной аттестации	Диф.Зачет	Диф.Зачет

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		Б
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>14,3</b>	<b>14,3</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	6	6
из них		
– лекции	6	6
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	8	8
из них		
– семинары (С)	4	4
– практические занятия (ПР)	4	4
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
3) групповые консультации	-	-
4) индивидуальная работа	-	-
5) промежуточная аттестация	0,3	0,3
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>129,7</b>	<b>129,7</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Контрольная работа	-	-
Реферат	-	-
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	126	126
Подготовка к аттестации	3,7	3,7
Общий объем, час	144	144
Форма промежуточной аттестации	Диф.Зачет	Диф.Зачет

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
------------------	-----------------------------	---------------------------

1.	Конфликтология как теория и практика	<p>Актуализация проблематики конфликта в современных условиях. Конфликты в жизни личности и общества. Рост и многоаспектность проявления психологической напряженности и конфликтности на личностном и общественном уровнях.</p> <p>Социальная, научная и профессиональная значимость (особенно для профессий типа «человек-человек») решения задач, связанных с конфликтами в обществе: понимание природы и механизмов возникновения конфликтных явлений; обеспечение контроля над процессом развития конфликта; разработка механизмов управления конфликтным процессом и конфликтными явлениями; разработка условий, форм и способов конструктивного разрешения конфликтов и др.</p> <p>Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики: история и современность. Конфликтология как отрасль прикладной социальной психологии. Конфликтология в системе наук. Основные понятия и категории конфликтологии.</p> <p>Общая теория конфликта. Понятие конфликта, его основные признаки («сигналы»). Теоретические концепции Петровской Л.А., Волкогонова Д.А., Андреева В.И., Бородина Ф.М., Коряк Н.М., Шевандрина Н.И., Пономарева И.Б. Сущностные признаки («сигналы»), позволяющие выявлять конфликт среди различных личностных состояний и актов взаимодействия: столкновение позиций и интересов субъектов конфликта, их несовместимость, отсутствие видимых путей к согласованию; лично-значимый характер затрагиваемых конфликтом интересов или представлений: острая эмоциональная окраска и напряженность ситуации взаимодействия и поведения; восприятие сторонами ситуации именно как конфликтной; развитие специфического конфликтного взаимодействия, направленного на достижение своей цели и ослабление позиций другой стороны.</p> <p>Субъективно-личностные признаки («сигналы») конфликта: кризис в отношениях между субъектами конфликта; прогрессирующее стремление к словесному и поведенческому несогласию друг с другом; «закрытость» позиций в общении и дистанцированность друг от друга; деструктивная психическая напряженность, остронаправленность негативных образов и фантазий на «противника»; расширение сферы проявления и углубление недоразумений и инцидентов в отношениях сторон; прогрессирующий внутриличностный дискомфорт и др.</p> <p>Причины конфликта. Функции конфликта по отношению к его участникам и по отношению к окружающему социуму. Структурные и динамические характеристики конфликта. Уровни возникновения и особенности протекания конфликтов и конфликтных явлений: социальные, межгрупповые, внутригрупповые, межличностные и внутриличностные конфликты.</p> <p>Методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций в сфере туризма.</p>
2.	Социальный конфликт и его виды	<p>Социальный конфликт и его основные виды (экономический, экологический, классовый, трудовой, борьба за справедливость и др.).</p> <p>Основные социологические модели описания и изучения социальных процессов в обществе: «равновесно-интеграционная» и «конфликтная» модели общества. Возникновение теории конфликта: диалектическая теория конфликта и конфликтный функционализм.</p> <p>Истоки общественных конфликтов: неудовлетворенная потребность, социальное неравенство, разная степень участия во власти, несовпадение целевых установок и интересов, нарушение традиций и обычаев и др. Современные подходы: изучение социального контекста и социальной ситуации взаимодействия. Основные направления и результаты изучения конфликтов (в трудовых коллективах, учебных группах / школьных коллективах, в сфере семейного общения, в политике, в сфере национальных и межнациональных отношений, в юридической и военной областях и др.).</p> <p>Конфликты в организациях. Эволюция идей конфликта в науке управления и практическом менеджменте. Основные концептуальные модели конфликтов в организациях. Конфликты в иерархической системе</p>

		<p>взаимодействия в организации: руководители и подчиненные. Объективные и субъективные причины конфликтов в звене «руководитель – подчиненный». Проблемы адаптации личности в организации. Дезадаптивные явления: нарушения трудовой дисциплины, текучесть кадров, инциденты и др. Персонализация отношений человека с организацией, в отношениях с администрацией и непосредственным руководством.</p> <p>Руководитель как субъект конфликта. Роль конфликты в деятельности руководителя: взаимодействие с вышестоящими и нижестоящими структурами. Стрессы и их влияние на личность руководителя. Управление стрессом.</p> <p>Системные конфликты, противоречия между подразделениями или различными подсистемами организации. Решение вопросов координации или согласования деятельности. «Позиционные» конфликты: позитивные и негативные следствия.</p> <p>Конфликты, связанные с распределением ресурсов. Соперничество за дефицитные ресурсы. Экономические требования как разновидность конфликта перераспределения ресурсов. Забастовка как крайняя форма социально-трудового конфликта.</p> <p>Инновационные конфликты. Особенности и причины инновационных межличностных конфликтов (объективные, организационно-управленческие, личностные, ситуативные и др.). Регулирование инновационных конфликтов.</p> <p>Профилактика конфликтности в организации. Изучение противоречий в организациях, состояния психологического климата и удовлетворенности работников социально-производственной ситуацией. Методы изучения проблем в организациях и определения их приоритета. Работа с проблемами в организации. Примирительные процедуры при трудовых спорах. Роль оптимальных управленческих решений в предупреждении конфликтов. Психологические аспекты подготовки и принятия оптимального управленческого решения. Психологические причины некомпетентных управленческих решений. Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов. Основные правила и способы оценки результатов деятельности. Создание институционализированных форм регулирования конфликтов в организациях.</p>
3.	Внутриличностные и межличностные конфликты	<p>Теоретические подходы к изучению и описанию внутриличностных конфликтов Основные научные направления в выявлении и интерпретации причин и форм проявления внутриличностного конфликта (З.Фрейд, Э.Фромм, А.Адлер и др.). Основные виды внутриличностного конфликта (мотивационный, нравственный, нереализованного желания, ролевой, адаптационный, неадекватной самооценки и др.). Кризисы возраста как детерминанты внутриличностного конфликта.</p> <p>Генезис внутриличностного конфликта. Факторы, определяющие остроту протекания и трудноразрешимость внутриличностного конфликта. Проблема последствий внутриличностного конфликта. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение. Сущность суицидального поведения. Суицид как деструктивный способ выхода из внутриличностного конфликта. Факторы, детерминирующие суицидальное поведение. Основные факторы, механизмы и способы регуляции, коррекции и разрешения внутриличностных конфликтов.</p> <p>Сущность межличностного конфликта. Признаки межличностного конфликта. Проблема классификации межличностных конфликтов. Подходы к типологизации межличностных конфликтов в соответствии с обобщенными классификационными основаниями: а) по сферам локализации межличностных отношений: деловые, семейные, имущественные, бытовые, правовые, политические и др.; б) по своему эффекту и функциональным последствиям: конструктивные и деструктивные; в) по критерию реальности или истинности-ложности: «подлинный», «ложный», «латентный», «смещенный», «условный» и др. г) по остроте противостояния сторон: конфликты низкой, средней и высокой степени интенсивности; д) по нацеленности на разрешение реально существующих противоречий либо на</p>

		<p>выход негативных эмоций и снятие напряжения: реалистические, нереалистические; е) по длительности протекания: кратковременный, длительный, затяжной и др.</p> <p>Трудные ситуации в жизнедеятельности человека. Особенности поведения человека в трудных ситуациях социального взаимодействия, психологическая характеристика данного поведения. Структура социального взаимодействия (ценности взаимодействия, интересы участников взаимодействия, средства реализации целей, потенциал участников взаимодействия, правила взаимодействия и др.). Межличностный конфликт как отражение и продукт трудной ситуации социального взаимодействия, его типы: конфликт ценностей, конфликт интересов (ресурсный конфликт, конфликт противоположных интересов), конфликт средств достижения цели, конфликт несоответствия потенциалов, конфликт правил взаимодействия.</p> <p>Конфликтность личности в межличностных отношениях: сущность, подходы к изучению и выявлению. Факторы (психологические, социально-психологические, социальные), определяющие степень и особенности проявления конфликтности личности. Возможности психологии в выявлении конфликтности личности (опросник А.Басса - А.Дарки, диагностика МЛЮ, личностный опросник Г.Айзенка, опросник К.Томаса, шкала реактивной и личностной тревожности и др.). Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости. Структура конфликтоустойчивости: эмоциональный, волевой, познавательный, мотивационный, психомоторный компоненты. Повышение конфликтоустойчивости как фактор обеспечения оптимального поведения человека. «Трудные люди» в межличностном конфликте, особенности урегулирования конфликтов с их участием. Типологии «трудных людей». Психологические приемы, помогающие преодолеть затруднения в общении и разноплановом взаимодействии с «трудными».</p> <p>Привнесенные конфликты в межличностном взаимодействии: сущность, источники и вариации проявления. Механизмы возникновения привнесенных конфликтов: обсуждение различных точек зрения в ситуации проявления нетерпимости и попытки навязать свою точку зрения другому; расширительная трактовка характера взаимодействия его участниками, открывающая новые возможности для воздействия друг на друга; проявление личностных характерологических особенностей, вызывающих протест участников взаимодействия (логоневрозы, стремление к превосходству, проявления агрессивности, проявления эгоизма и др.).</p> <p>Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми конфликтами.</p> <p>Динамика развития межличностного конфликта: межличностные столкновения, конфронтация; ссоры; скандал, кризис, разрыв отношений. Основные модели развития межличностного конфликта: «деловой спор», «формализация отношений», «психологический антагонизм» и др..</p>
4.	Внутригрупповые и межгрупповые конфликты	<p>Сущность внутригруппового конфликта. Динамические процессы в группе и противоречия в групповой структуре. Основные причины возникновения конфликта в группе. Конфликт потребностей членов группы (физиологических, социальных, потребностей в безопасности и защищенности, в уважении, потребностей самовыражения). Конфликт норм поведения в группе. Разные типы реакции группы на конфликт. Особенности протекания различных внутригрупповых конфликтов.</p> <p>«Конфликтоустойчивость» группы. Интегративные процессы и деструктивные тенденции в группе. Влияние уровня развития группы на конфликтность и ее характер в данной группе.</p> <p>Методики диагностирования внутригрупповой напряженности. Формы и методы разрешения внутригрупповых конфликтов. Возможности и психологические средства регуляции внутригрупповых отношений, снижения напряженности.</p> <p>Сущность межгрупповых конфликтов. Теоретические подходы к изучению межгруппового взаимодействия: мотивационные подходы, концепция фрустрации и агрессии, ситуативные подходы, реалистическая теория межгрупповых конфликтов, когнитивные подходы. Социально-</p>

		<p>психологические явления в области межгруппового взаимодействия и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов: ингрупповой фаворитизм, объективный конфликт интересов, межгрупповая враждебность, межгрупповая дискриминация. Факторы нарастания ингруппового фаворитизма и межгрупповой напряженности и враждебности. Организационные возможности снижения межгрупповой напряженности. Формы, методы и средства психологической регуляции межгрупповых отношений.</p>
5.	Стратегии поведения личности в конфликте	<p>Стратегии (стили) поведения в конфликте. Вариативность стратегий поведения, избираемых участниками конфликтных ситуаций для достижения поставленных целей. Изначальные доминанты, предопределяющие выбор стратегии поведения в конфликте: ориентация на решение проблемы в собственных интересах или ориентация на интересы партнера; активность или пассивность поведения; ориентация на совместное с партнером решение конфликта или индивидуалистическая позиция. Роль и взаимосвязь объективных и субъективных факторов в выборе стратегии поведения.</p> <p>Стратегия борьбы (конкуренция): суть, особенности реализации. Основные принципы, методы и приемы «силового давления» на партнера для создания перевеса своей точки зрения. Использование «техники борьбы» в различных ситуациях конфликта.</p> <p>Стратегии уклонения и приспособления: суть, особенности реализации. Способы и приемы ухода от конструктивного разрешения проблемы на различных этапах развития конфликта. Рациональные и нерациональные основания ухода от конфликтного взаимодействия, от решения проблемы конфликта.</p> <p>«Проблемно-решающие» стратегии (сотрудничество, компромисс): суть, особенности реализации. Основные принципы, методы и приемы эффективного поиска совместного обоюдывыгодного решения проблемы.</p> <p>Целесообразные и эффективные стратегии. Факторы, определяющие выбор стратегии поведения, их объективная и субъективная составляющие (особенности ситуации, личностная и социальная значимость проблемы, наличие достаточного времени на разрешение ситуации, статусные позиции оппонентов, характер взаимодействия сторон, личностные особенности участников ситуации, их психологические и социокультурные установки и др.). Цели участников конфликта как ведущая детерминанта их поведения: цели, связанные с предметом конфликта (овладеть, уступить, уничтожить и др.); цели, связанные с партнером (сохранить отношения с ним, «победить» его, наказать и др.); цели, преследующие стремление обеспечить позитивное восприятия своей позиции и своего поведения окружающими и др..</p> <p>Особенности восприятия конфликтной ситуации (элементов конфликтной ситуации) и друг друга противоборствующими сторонами. Образ противостоящей стороны, принципы и закономерности его формирования и проявления. Психологические особенности взаимооценивания людей в конфликтной ситуации. Искажения конфликтной ситуации: искажение ситуации в целом; искажения в восприятии мотивов поведения, действий, информации, высказываний, поступков, личностных качеств (своих и оппонента) и др..Тактики поведения в конфликте, особенности их использования в рамках разных стратегий.</p> <p>Диагностика и психокоррекция конфликтных личностей.</p> <p>Основы бесконфликтного ведения делопроизводства туристского предприятия.</p>
6.	Методы управления, разрешения и профилактики конфликта	<p>Управление конфликтным процессом: сущность, подходы и проблемы. Основные понятия в области управления конфликтным процессом, регулирования и разрешения конфликтов. Методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций в сфере туризма.</p> <p>Понятие завершения конфликта. Признаки и критерии успешного завершения конфликта. Формы и способы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, перерастание в другой конфликт. Исход конфликта, варианты исхода конфликта.Работа по завершению конфликта, логика ее организации. Принципы и факторы конструктивного</p>



		<p>завершения конфликтов. Факторы, которые необходимо целенаправленно создавать (организационные, правовые, психологические и др.). Факторы, которые требуется учитывать. Факторы, определяющие остроту протекания конфликта, его трудноразрешимость и длительность. Работа по нейтрализации деструктивных факторов.</p> <p>Особенности урегулирования конфликта с участием третьей стороны. Предпосылки для конструктивного участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Возможные роли третьей стороны в конфликте и их особенности: арбитр, посредник, помощник, наблюдатель. Условия выбора и применения того или иного типа участия в конфликте.</p> <p>Посредничество (медиация) как модель разрешения конфликта, его сильные стороны и издержки. «Естественные» посредники: руководители, педагоги, консультанты, работники кадровых и социальных служб и др. Психологические основы успешного посредничества. Отличия позиции посредника от роли «арбитра». Переговорный процесс как форма посредничества. Принципы посредничества (медиации): добровольность участия, личностная включенность сторон в процесс медиации, равноправие сторон, доброжелательность и нейтральность посредника, разграничение личных и профессиональных отношений, конфиденциальность. Функции посредника: аналитическая, ресурсно-информационная, организационная инновационная, ориентационно-уточняющая, контролирующая, обучающая. Факторы, влияющие на эффективность деятельности посредника в конфликте. Тактики взаимодействия посредника с оппонентами.</p> <p>Переговорный процесс как форма реализации посредничества. Виды и функции переговоров. Структура и динамика переговорного процесса. Стадии переговоров и их ведущие функции. История использования переговоров в разрешении конфликтов. Современное понимание места и роли переговоров в регулировании конфликтных процессов.</p> <p>Создание психологического климата, способствующего профилактике конфликтов и оптимизации производственного процесса.</p> <p>Особенности коммуникации с разными типами клиентов, возможно с использованием мультимедиа-презентации, в том числе на русском и иностранном языках в сфере туризма.</p> <p>Методы организации деловых коммуникаций и предупреждение конфликтных ситуаций в контактной зоне предприятия туристического сервиса.</p> <p>Методы управления и решения оперативных вопросов и конфликтных ситуаций, возникающих в ходе предоставления услуг предприятием туристического сервиса</p>
--	--	--

## 5.2. Структура дисциплины

### Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПП	ЛР	СР
1.	Конфликтология как теория и практика	24	2	2	2	-	18
2.	Социальный конфликт и его виды	24	2	2	2	-	18
3.	Внутриличностные и межличностные конфликты	24	2	2	2	-	18
4.	Внутригрупповые и межгрупповые конфликты	24	2	2	2	-	18
5.	Стратегии поведения личности в конфликте	24	2	2	2	-	18
6.	Методы управления, разрешения и профилактики конфликта	24	2	2	2	-	18
	<i>Общий объем</i>	<i>144</i>	<i>12</i>	<i>12</i>	<i>12</i>	<i>-</i>	<i>108</i>

### Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПП	ЛР	СР
1.	Конфликтология как теория и практика	20	2	-	-	-	18

2.	Социальный конфликт и его виды	24	2	-		-	22
3.	Внутриличностные и межличностные конфликты	24	-		2	-	22
4.	Внутригрупповые и межгрупповые конфликты	24	-		2	-	22
5.	Стратегии поведения личности в конфликте	24	-	2		-	22
6.	Методы управления, разрешения и профилактики конфликта	24	-	2		-	22
<i>Промежуточная аттестация</i>		0,3					
<i>Подготовка к аттестации</i>		3,7					
<i>Общий объем</i>		144	4	4	4	-	128

### 5.3. Занятия семинарского типа

#### Очная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	1.	С	Конфликтология как теория и практика	2
2.	2.	С, ПР	Социальный конфликт и его виды	4
3.	3.	С, ПР	Внутриличностные и межличностные конфликты	4
4.	4.	С, ПР	Внутригрупповые и межгрупповые конфликты	4
5.	5.	С, ПР	Стратегии поведения личности в конфликте	4
6.	6.	ПР	Методы управления, разрешения и профилактики конфликта	2

#### Заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1	3.	С	Внутриличностные и межличностные конфликты	2
2	4	С	Внутригрупповые и межгрупповые конфликты	2
3	5	ПР	Стратегии поведения личности в конфликте	2
4	6	ПР	Методы управления, разрешения и профилактики конфликта	2

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа) *Не предусмотрен*

### 5.5. Самостоятельная работа

#### Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов
1.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме	18
2.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме	18
3.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме	18
4.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме	18
5.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме	18
6.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме	18

#### Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов
1.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию	18

	Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме	
2.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме	22
3.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме	22
4.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме	22
5.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме	22
6.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме	22

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

**Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

При чтении лекций по всем темам активно используется компьютерная техника для демонстрации слайдов с помощью программного приложения MicrosoftPowerPoint. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения MicrosoftPowerPoint, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

При подготовке студентов применяется самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных.

### Интерактивные и активные образовательные технологии

#### Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПЗ, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов
3.	ПР	Решение ситуационных задач (кейс-задание)	2
4.	ПР	Решение ситуационных задач (кейс-задание)	2

#### Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов
3.	ПР	Решение ситуационных задач (кейс-задание)	2
4.	ПР	Решение ситуационных задач (кейс-задание)	2

### Практическая подготовка обучающихся

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, ЛР)	Виды работ	Количество часов
3	ПР	Разработать программу по профилактике конфликтов в организациях, представляющих туристические услуги	2
4	ПР	Проведите диагностику конкретного конфликта в сфере туризма (по выбору студента) по схеме.	2

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине приводятся в приложении.

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Основная литература

1. Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 65 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Семенов В.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Семенов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 383 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>.— ЭБС «IPRbooks»

### 8.2. Дополнительная литература

1. Клачкова О.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: практикум/ Клачкова О.А.— Электрон. текстовые данные.— Комсомольск-на-Амуре, Саратов: Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, Ай Пи Ар Медиа, 2019.— 136 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>. — ЭБС «IPRbooks»

2. Овруцкая Г.К. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Овруцкая Г.К.— Электрон. текстовые данные.— Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2018.— 96 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87452.html>. — ЭБС «IPRbooks»

3. Савченко А.И. Конфликтология [Электронный ресурс]: методические рекомендации для самостоятельной подготовки студентов к зачету по дисциплине (в вопросах и ответах)/ Савченко А.И.— Электрон. текстовые данные.— Симферополь: Университет экономики и управления, 2017.— 112 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/73277.html>. — ЭБС «IPRbooks»

### 8.3 Программное обеспечение

Microsoft Windows, Яндекс 360, Microsoft Office Professional Plus 2019, Google Chrome, Яндекс. Браузер.

### 8.4 Профессиональные базы данных

База данных психологов, работающих на территории РФ - <http://www.psychology-guide.ru>

Directory of Open Access Journals (DOAJ) - <https://doaj.org/>

### 8.5 Информационные справочные системы

*Поисковые системы*

Поисковая система Яндекс- <https://www.yandex.ru/>

Поисковая система Rambler – <https://www.rambler.ru/>

### 8.6 Интернет-ресурсы

Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://www.window.edu.ru>

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - <http://school-collection.edu.ru/>

Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-uchebniki.ru/>

Электронно-библиотечная система «IPRBooks» - <http://www.iprbookshop.ru/>

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/>

Портал открытых данных – <https://data.gov.ru/>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

Федеральный центр информационно- образовательных ресурсов - <http://fcior.edu.ru/>

Свободная энциклопедия «Википедия»- <https://ru.wikipedia.org>

Национальная Электронная Библиотека (НЭБ)-<https://нэб.рф>

Образовательный портал GeekBrains с доступом к онлайн-обучению (Learning Management System) и к курсам по четырем направлениям: программирование, дизайн, управление и маркетинг - <https://university.geekbrains.ru/>

Деловое информационное пространство РБК - [www.rbk.ru](http://www.rbk.ru)

### 8.7. Методические указания по освоению дисциплины

*Методические указания при работе над конспектом во время проведения лекции*

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Общие и утвердившиеся в практике правила и приемы конспектирования лекций:

–Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

–Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.

– Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их.

–В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.



–Каждому обучающемуся необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

–В конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д.

#### *Методические указания по подготовке к практическим занятиям*

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

#### *Методические указания по организации самостоятельной работы*

Самостоятельная работа (по В.И. Далю «самостоятельный – человек, имеющий свои твердые убеждения») осуществляется при всех формах обучения: очной и заочной.

Самостоятельная работа приводит обучающегося к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений

Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках дисциплины:

- Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;
- Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
- Выполнение разноуровневых задач и заданий;
- Работа с тестами и вопросами для самопроверки.

Обучающимся рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые обучающийся получает в аудитории.

Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса обучающийся может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций.

Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала.

#### *Методические указания по работе с литературой*

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность обучающемуся сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов обучающийся будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в приведенном в ФОС перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм: медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного; выделить ключевые слова в тексте; постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

*Методические указания по подготовке к тестированию:*

Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест.

Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.

Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.

Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.

Если вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.

Лучше думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему. Кроме того, выполнение этой рекомендации даст еще один психологический эффект – позволит забыть о неудаче в ответе на предыдущий вопрос, если таковая имела место.

Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.

Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность ошибок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.

Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.

При подготовке к тесту или даже итоговому экзамену не следует просто заучивать раздел учебника, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение исторических карт. Большую помощь оказывают разнообразные опубликованные сборники тестов, Интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля. Именно такие навыки не только повышают эффективность подготовки, позволяют более успешно вести себя во время экзамена, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы

*Методические указания по решению практических кейс-заданий.*

Под кейсом понимается описание конкретной ситуации, отражающей какую-либо практическую проблему, анализ и поиск решения которой позволяет развивать у студентов самостоятельность мышления, способность выслушивать и учитывать альтернативную точку зрения, а также аргументировано отстаивать собственную позицию.

В процессе анализа кейсов и решения поставленных в них задач проверяется качество полученных студентами теоретических знаний и умение проводить ими исследовательскую работу, предлагать научно-обоснованное решение проблем, учитывающее интересы различных сторон. Данная форма обучения требует проявления студентами инициативы не только в процессе самостоятельного изучения практической проблемы и поиска информации, необходимой для ее анализа, но также и при работе в команде в ходе обсуждения возможных вариантов ее решения.

Знания и умения, полученные студентами в процессе решения кейсов, могут быть использованы на последующих этапах изучения иных дисциплин, при прохождении производственной и преддипломной практик и выполнении выпускной квалификационной работы.

Процесс решения кейсов можно разделить на ряд этапов. На начальном этапе, за несколько дней до обсуждения кейса на занятии, следует провести его анализ. Для этого рекомендуется придерживаться следующей последовательности выполнения работ:

1. Выпишите из теоретических разделов учебного курса ключевые идеи, соответствующие тематике кейса, что в дальнейшем позволит Вам оперировать необходимыми концептуальными и методическими подходами при его решении.
2. Проведите предварительное ознакомление с содержанием кейса для формирования общего представления о нем.
3. Ознакомьтесь с вопросами к кейсу и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли суть задач, которые предстоит решить.
4. Прочтите текст кейса, внимательно фиксируя все факты или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.
5. Установление причины проблемы или проблем, рассматриваемых в кейсе.
6. Соотнесите выписанные ранее теоретические положения курса с теми задачами, которые Вам предлагается решить в процессе работы над кейсом.

Обсуждение кейса на занятии, проводимое на следующем после его анализа этапе, может осуществляться либо через организацию дискуссии между студентами, либо посредством индивидуального или группового опроса, в ходе которого они дают формальную устную оценку ситуации и предлагают собственные варианты решения поставленных вопросов.

Цели решения кейса считаются достигнутыми, если студентами:

- было сформулировано и проанализировано большинство проблем, поставленных в кейсе;
- были сделаны оригинальные выводы, подтвержденные необходимой аргументацией.

#### *Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации (зачету)*

Подготовка студентов к промежуточной аттестации (зачету) включает три стадии:

Самостоятельная работа в течение учебного года (триместра);

Непосредственная подготовка в дни, предшествующие промежуточной аттестации (зачету);

Подготовку к промежуточной аттестации (зачету) необходимо целесообразно начать с планирования и подбора источников и литературы. Прежде всего, следует внимательно перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (зачету), чтобы выделить из них наименее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего программного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на программные вопросы, выносимые на промежуточную аттестацию (зачет). Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательнее записать, так как в процессе записи включаются дополнительные моторные ресурсы памяти.

Предложенная методика непосредственной подготовки к промежуточной аттестации (зачету) может быть и изменена. Так, для студентов, которые считают, что они усвоили программный материал в полном объеме и уверены в прочности своих знаний, достаточно быстрого повторения учебного материала. Основное время они могут уделить углубленному изучению отдельных, наиболее сложных, дискуссионных проблем.

Литература для подготовки к промежуточной аттестации (зачету) указана в программе курса.

Однозначно сказать, каким именно учебником нужно пользоваться для подготовки к промежуточной аттестации (зачету) нельзя, потому что учебники пишутся разными авторами, представляющими свою, иногда отличную от других, точку зрения по различным научным проблемам. Поэтому для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников (учебных пособий). Студент сам вправе придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от позиции преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации. Наиболее оптимальны для подготовки к промежуточной аттестации (зачету) учебники и учебные пособия по физической культуре, рекомендованные Министерством образования и науки.

Основным источником подготовки к промежуточной аттестации (зачету) является конспект лекций. Учебный материал в лекции дается в систематизированном виде, основные его положения детализируются, подкрепляются современными фактами и нормативной информацией, которые в силу новизны, возможно, еще не вошли в опубликованные печатные источники. Правильно составленный конспект лекций содержит тот оптимальный объем информации, на основе которого студент сможет представить себе весь учебный материал.

Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации (зачету) студентам необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания категорий. А это достигается не простым заучиванием, а усвоением прочных, систематизированных знаний, аналитическим мышлением. Следовательно, непосредственная подготовка к промежуточной аттестации (зачету) должна в разумных пропорциях сочетать и запоминание, и понимание программного материала.

В этот период полезным может быть общение студентов с преподавателями по дисциплине на групповых и индивидуальных консультациях.

Итоговый результат выставляется студенту по результату текущей аттестации.

### *Методические указания по подготовке к занятиям семинарского типа*

Семинарские занятия являются одним из основных звеньев процесса изучения дисциплины. Цель занятий заключается в уяснении и усвоении студентами важнейших правовых категорий и понятий, выработанных юриспруденцией и имеющих принципиальное методологическое и практическое значение для всего комплекса правовых наук.

В ходе семинаров обучающийся закрепляет и углубляет знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной подготовки, приобретает навыки научного мышления, обработки общей и специальной информации о праве, умение последовательно, четко и аргументировано излагать свои мысли, отстаивать собственные позиции.

Планы семинарских занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо просмотреть основные вопросы плана семинара. Начиная подготовку к семинарскому занятию, студентам необходимо, прежде всего, посмотреть конспекты лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать конспекты семинарских занятий по рекомендованным источникам.

Конспекты семинарских занятий имеют первостепенное значение для самостоятельной работы обучающихся. Они помогают понять построение изучаемой книги, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.

Ведение конспекта способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у обучающегося, систематически ведущего конспекты, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний.

При конспектировании можно использовать следующие формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

При введении конспекта важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал, а также составлять конспект с учетом своего будущего устного выступления.

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта, тем более учебника. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом обучающийся может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание учебной и дополнительной литературы, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподаватель, в свою очередь, будет внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях обучающихся, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, в случае необходимости разрешить спорную ситуацию.

Семинар является важнейшей формой усвоения знаний.

Владение понятийным аппаратом – необходимое условие усвоения предмета. В усвоении их весьма эффективно проведение письменных и устных понятийных контрольных работ, терминологических диктантов, тестов. Кроме того, используются различные виды устного опроса: экспресс-опрос, опрос-инверсия.

*Экспресс-опрос* – это предложение раскрыть названные понятия. *Опрос-инверсия*, в отличие от задания пояснить значение термина, предложение поставить вопросы. Такой прием способствует не просто «узнаванию» термина, но и вводит его в активный словарь студента.

Семинарские занятия по предложению преподавателя могут быть проведены в виде свободной дискуссии по существу обсуждаемой темы, в форме выступлений с заранее подготовленными докладами (эссе) по рекомендуемым вопросам и их последующего обсуждения. В ходе занятий студенты могут выполнять письменные задания по вопросам темы, отвечать на контрольные тесты. Также практикуется проведение семинарских занятий в компьютерном классе в интерактивной форме (обучающие игры, тестирование).

Подготовка к семинарским занятиям проходит в несколько этапов: во-первых, необходимо внимательно изучить вопросы и литературу, рекомендованную для анализа; во-вторых, следует произвести поиск дополнительной информации из известных источников (это могут быть электронные ресурсы; домашние и вузовские библиотеки; кабинет кодификации и т.д.). В третьих, студент может готовиться к семинару как самостоятельно, так и при участии преподавателя, у которого можно проконсультироваться по вопросам семинарского занятия. В-четвертых, подготовка к семинару может быть как индивидуальной, так и коллективной (совместное обсуждение вопросов семинара, решение казусов, задач). В-пятых, подготовку к семинару можно проводить (желательно) в письменном виде, составляя конспект литературы по теме или конспект ответа на вопросы семинара. В-шестых, при подготовке к семинару необходимо проводить репетиции, если это связана с деловыми играми, ролевыми играми. В-седьмых, при подготовке к практическому занятию студенту необходимо особое внимание обратить на состояние законодательства, которое очень динамично и может измениться накануне занятия. В-восьмых, студент должен обратить внимание на степень научной разработанности темы в смежных дисциплинах: философии, политологии, социологии, истории, культурологи и других.



### *Методические указания по подготовке к устному опросу*

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских (практических) занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### *Требования к материально-техническому обеспечению дисциплины*

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Для практической подготовки обучающихся используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки (электронно-библиотечная система <http://www.iprbookshop.ru> / <http://www.urait.ru>).

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**Приложение к рабочей программе дисциплины  
«Конфликтология в сфере услуг»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО  
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ  
ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Описание показателей оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Показатели оценивания и оценочные средства для оценивания результатов обучения по дисциплине

	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
ПК-1. Способен организовать сервисную деятельность	ПК-1.1. Формирует клиентские базы данных, организует документооборот туристского предприятия	<b>Знает</b> основы делопроизводства туристского предприятия	Устный опрос (№ 41), Тест (№ 15) Практические задания (№ 7,8)	Контрольные вопросы для устного опроса (№ 28) Практические задания (№6)
		<b>Умеет</b> осуществлять бумажный и электронный документооборот туристского предприятия	Практические задания (№ 7,8)	Практические задания (№6)
		<b>Владет навыками</b> поиска контактных данных потенциальных клиентов туристского предприятия, с внесением в клиентскую базу	Практические задания (№ 7,8)	Практические задания (№6)
	ПК-1.2. Осуществляет привлечение клиентов на туристское предприятие	<b>Знает</b> методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций	Устный опрос (№ 43), Тест (№ 18,19,16) Практические задания (№ 1, 2, 4,5,6,8)	Контрольные вопросы для устного опроса (№ 32) Практические задания (№ 1-6)
		<b>Умеет</b> осуществлять коммуникации с разными типами клиентов, возможно с использованием мультимедиа-презентации, в том числе на русском и иностранном языках	Практические задания (№ 1, 2, 4,5,6,8)	Практические задания (№ 1-6)
		<b>Владет</b> навыками проведения презентация туристского предприятия, новостей для размещения в сети Интернет	Практические задания (№ 1, 2, 4,5,6,8)	Практические задания (№ 1-6)

	ПК-1.3. Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными лицами на туристском предприятии	<b>Знает</b> методы организации деловых коммуникаций в контактной зоне туристского предприятия	Устный опрос (№ 44), Тест (№ 17,18,19) Практические задания (№ 1,2,4,5,6,8)	Контрольные вопросы для устного опроса (№ 33) Практические задания (№ 1-6)
		<b>Умеет</b> распределять задачи для персонала и контролировать их выполнение	Практические задания (№ 1,2,4,5,6,8)	Практические задания (№ 1-6)
		<b>Владеет</b> навыками решения оперативных вопросов, возникающих в ходе предоставления услуг туристским предприятием	Практические задания (№ 1,2,4,5,6,8)	Практические задания (№ 1-6)
Промежуточная аттестация				<b>Дифференцированный зачет</b>

## 2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

### 2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

Процедура оценивания происходит с использованием метода тестирования, оценки заданий кейс-заданий, устного опроса.

#### Методическое описание подготовки и проведения тестирования

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

#### Методическое описание подготовки и проведения практического кейс-задания

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с кейсами. Время решения кейса указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Кейсы на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание кейсов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

#### Методическое описание подготовки и проведения устного опроса

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Перечень вопросов для проведения устных опросов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

### 2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет выставляется по результатам текущего контроля успеваемости.

По очной форме обучения дифференцированный зачет выставляется после последнего занятия семинарского типа в триместре.

Дифференцированный зачет для очно-заочной и заочной формы по дисциплине проводится включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по контрольным вопросам (не более 5) и 1 практического задания.

Контрольные вопросы	<p>Контрольный вопрос — это средство контроля усвоения учебного материала дисциплины.</p> <p>Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: беседу преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний студента по определенному разделу, теме дисциплины.</p>
Практическое кейс-задание	<p>Оценочное средство, включающее совокупность условий, направленных на решение практически значимой ситуации с целью формирования компетенций, соответствующих основным типам профессиональной деятельности.</p> <p>Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: оценку правильности решения кейс-задания, разбор результатов: кратко изложить ее содержание, объяснить суть возникшего спора, кратко разобрать и оценить доводы участников соответствующего спора и обосновать со ссылками на нормативные акты собственное решение предложенной задачи. В случае вариативности решения задачи следует обосновать все возможные варианты решения.</p>

Перечень контрольных вопросов и ситуационные задачи к дифференцированному зачету, а также критерии и шкала оценки приведены в п. 3. Фонда оценочных средств.

Контрольные вопросы и ситуационные задачи к дифференцированному зачету доводятся до сведения студентов заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

На аттестацию каждого студента отводится 0,3 академических часа (около 14 минут).

### 3. Типовые контрольные задания

#### Типовые задания для текущего контроля успеваемости

##### 3.1 Перечень типовых тестовых заданий

1. Функция конфликта, которая способствует согласованию индивидуальных и коллективных интересов:
  - a) информационная функция
  - b) сигнальная функция
  - c) профилактическая функция
  - d) инновационная функция
  - e) объединяющая функция
2. Причина конфликта – это:
  - a) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия
  - b) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт
  - c) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определённых условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его
  - d) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними
3. Внутриличностный конфликт – это:
  - a) ситуации, при которых вступают в противоречие желания, интересы, потребности людей в процессе их общения и совместной деятельности
  - b) ситуации, при которых вступают в противоречие целые социальные группы
  - c) ситуации, при которых возникает противоречие между потребностями и возможностями их удовлетворения
  - d) ситуации, при которых вступает в противоречие группа и её отдельные участники
4. Типы конфликта по сфере проявления:
  - a) конструктивный конфликт
  - b) деструктивный конфликт
  - c) семейный конфликт
  - d) политический конфликт
  - e) внутриличностный конфликт
  - f) внутригрупповой конфликт
5. Личность интровертированного типа чаще всего вступает в такой тип конфликта как:
  - a) межличностный конфликт
  - b) межгрупповой конфликт
  - c) внутриличностный конфликт

- d) внутригрупповой конфликт
- 6. Функция конфликта, которая повышает уровень осведомлённости о состоянии дел:
  - a) информационная функция
  - b) сигнальная функция
  - c) профилактическая функция
  - d) инновационная функция
  - e) объединяющая функция
- 7. Структурными компонентами конфликта являются:
  - a) исход конфликта
  - b) участники конфликта
  - c) давление на оппонента
  - d) условия конфликта
  - e) предмет конфликта
  - f) управление конфликтом
  - g) адекватность восприятия конфликта
  - h) конфликтное взаимодействие
- 8. Типы конфликта по количеству участников:
  - a) конструктивный конфликт
  - b) деструктивный конфликт
  - c) межличностный конфликт
  - d) межгрупповой конфликт
  - e) внутриличностный конфликт
  - f) внутригрупповой конфликт
- 9. Межличностный конфликт – это:
  - a) ситуации, при которых вступают в противоречие желания, интересы, потребности людей в процессе их общения и совместной деятельности
  - b) ситуации, при которых вступают в противоречие целые социальные группы
  - c) ситуации, при которых возникает противоречие между потребностями и возможностями их удовлетворения;
  - d) ситуации, при которых вступает в противоречие группа и её отдельные участники
- 10. Субъективными причинами конфликта являются:
  - a) пол конфликтующих
  - b) менталитет
  - c) политическая ситуация
  - d) тип нервной системы
- 11. Межгрупповой конфликт – это:
  - a) ситуации, при которых вступают в противоречие желания, интересы, потребности людей в процессе их общения и совместной деятельности
  - b) ситуации, при которых вступают в противоречие целые социальные группы
  - c) ситуации, при которых возникает противоречие между потребностями и возможностями их удовлетворения
  - d) ситуации, при которых вступает в противоречие группа и её отдельные участники
- 12. Объективными причинами конфликта являются:
  - a) экономическая ситуация
  - b) социальная ситуация
  - c) особенности воспитания
  - d) личностные особенности
- 13. Функция конфликта, которая позволяет обнаружить нерешённые проблемы:
  - a) информационная функция
  - b) сигнальная функция
  - c) профилактическая функция
  - d) инновационная функция
  - e) объединяющая функция
- 14. Функция конфликта, стимулирующая инициативу и активность:
  - a) информационная функция
  - b) сигнальная функция
  - c) профилактическая функция
  - d) инновационная функция
  - e) объединяющая функция
- 15. Опираясь на **основы бесконфликтного ведения делопроизводства туристского предприятия**, определите из-за чего возникает конфликт:
  - a) мотивы конфликта
  - b) позиции конфликтующих сторон
  - c) предмет конфликта
  - d) стороны конфликта

- е) образ конфликтной ситуации
16. Учитывая особенности коммуникации с разными типами клиентов на предприятиях туристического сервиса, стороны конфликта – это:
- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих
  - б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта
  - в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта
  - г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор)
17. Согласно методам управления и решения оперативных вопросов и конфликтных ситуаций, возникающих в ходе предоставления услуг предприятием туристического сервиса, определите последовательность в фазах конфликта (укажите правильный порядок, проставив номер справа):
- а) возникновение инцидента
  - б) наличие конфликтной ситуации
  - в) обострение отношений
  - г) выбор дальнейших действий
  - д) ослабление противостояния
  - е) завершение, урегулирование или разрешение
  - ж) оценка результатов
18. Укажите эффективные методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций в туристической сфере (выберите правильные)
- а. Вариативный метод
  - б. Компромиссный метод
  - в. обострение отношений
  - г. переговорный метод
  - д. метод интеграции
  - е. завершение, урегулирование или разрешение
  - ж. сотрудничество
19. Методы организации деловых коммуникаций и предупреждение конфликтных ситуаций в контактной зоне предприятия туристического сервиса
- а. наблюдение
  - б. анкетирование
  - в. беседа

#### Критерии и шкала оценки тестовых заданий

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% - «удовлетворительно»

71-85 % «хорошо»

86-100% «отлично»

#### 3.2 Перечень типовых практических кейс заданий

##### Задание 1.

В предложенной ситуации выделите и проанализируйте следующие элементы и факторы конфликта:

- конфликтную ситуацию
- объект конфликта
- предмет конфликта
- участников конфликта
- ранг оппонентов
- среду конфликта
- переход конфликта из сферы деловых отношений в личностную сферу
- личностные элементы конфликта.

Ситуация. Шло совещание у начальника ОРСа. Пол полились итоги трудового соревнования за год среди предприятий общественного питания. По всем показателям на первое место претендовала столовая №3. Возражения были только у главного инженера-кулинара ОРСа Евдокимова, сообщившего, что проведенные им на днях анализы в столовой №3 выявили занижение калорийности пищи против нормы, причиной которой может быть либо недовложение продуктов, либо нарушение технологии. В связи с этим он считает, что присваивать столовой классное место пока рано.

Выступление Евдокимова вызвало негодование директора столовой Ширковой. уже немолодой, но энергичной женщины, с большим опытом работы в общественном питании. «Как вам не стыдно,— обрушилась она на Евдокимова,— использовать служебное положение для сведения личных счетов». А комиссии пояснила: «Моя столовая — ближайшая к управлению и Евдокимов часто заходил к нам обедать. Но в перерыв очереди всегда большие, поэтому он обычно обедал у меня в кабинете, я сама его обслуживала, чтобы никого не отрывать от работы. Но вот однажды, месяца два назад, я не смогла его обслужить – была занята – и попросила Евдокимова пообедать в

общем зале. Он, как видите, запомнил этот случай. Его анализам я не верю. У нас всегда аккуратно готовят, я сама бываю на закладке продуктов».

Укажите особенности коммуникации с разными типами клиентов в данной ситуации.

Выделите методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций в данной ситуации

Укажите методы управления и решения оперативных вопросов и конфликтных ситуаций, возникающих в ходе предоставления услуг предприятием туристического сервиса.

**Задание 2.** Проанализируйте предложенную ситуацию с точки зрения динамики конфликта. Какие периоды и этапы развития конфликта Вы можете в ней выделить? Предложите методики диагностики и психокоррекции конфликтных личностей.

**Ситуация.** Этот случай произошел на кафедре одного вуза, куда по распределению после окончания того же института была принята молодой специалист Лялина. Она быстро освоилась с должностью ассистента и почувствовала себя вполне уверенно, тем более что благодаря своему общительному характеру была знакома чуть ли не со всем институтом. Только с заведующим кафедрой Умновым установить хорошие отношения Лялина не смогла. Он явно не одобрял постоянные отлучки Лялиной, бесконечные разговоры на посторонние темы, которые она затевала с сотрудниками кафедры, ее нерабочее настроение. Поняв, что хорошего отношения Умнова ей не добиться, Лялина резко изменила свое поведение. Если раньше она хорошо ли, плохо ли, но выполняла распоряжения заведующего кафедрой, то теперь ограничила объем своей работы тем минимумом, который был необходим, чтобы продержаться на кафедре, проявив при этом недюжинную изобретательность и неплохое знание трудового законодательства. Пользуясь привилегиями молодого специалиста, она отказывалась руководить практикой студентов, требовала пересмотра учебных планов, ссылаясь на положение о высшей школе, которое позволяло ассистенту не читать лекций, отказалась от преподавания и вела лабораторные и практические занятия.

Одним словом, Лялина откровенно провоцирована Умнова на конфликты, и он шел на них, считая ниже своего достоинства не принять вызов, тем более, что другого выхода из создавшегося положения и не видел. Решительность и «смелость» Лялиной снискали ей популярность среди молодых специалистов даже за пределами кафедры, не говоря уже о том, что другие ассистенты явно ориентировались на Лялину. Расстановка сил складывалась не в пользу заведующего кафедрой.

После некоторых размышлений Умнов резко изменил стратегию поведения. На очередном заседании кафедры после требования Лялиной снять с нее часть учебной нагрузки Умнов, к удивлению все сотрудников, не только не выразил возмущение, но охотно пошел ей на встречу, сказав лишь, что поскольку эти часы все равно нужно отработать, то он возьмет на себя часть нагрузки Лялиной, а оставшиеся часы придется распределить между остальными сотрудниками кафедры. Когда в следующий раз одной из ассистенток кафедры пришлось ехать вместо Лялиной в командировку, удивление сотрудников сменилось возмущением. Умнова обвиняли в слабохарактерности, чрезмерной терпимости, но вместе с тем, недовольство высказывалось и в адрес Лялиной. Ассистентки, которые теперь читали за нее лекции и вели дополнительные практические занятия сменили симпатию на явную недоброежелательность. Лялина растерялась, такого поворота событий она не ожидала. Все ее капризы и претензии тотчас же удовлетворялись. О ней стали говорить, что она пользуется мягкостью и терпимостью Умнова, чтобы добиться особого положения на кафедре.

Былые почитатели Лялиной отвернулись от нее. Она растеряла свою популярность и приобрела врагов. Поскольку Лялина привыкла быть в центре внимания и вызывать восхищение окружающих, атмосфера недоброежелательности, сложившаяся вокруг нее на кафедре, стала казаться невыносимой. Она начала вести себя заносчиво и грубо, чем еще больше восстановила против себя коллектив. Через некоторое время Лялина вынуждена была подать заявление об увольнении. Умнов решил выдержать характер до конца и стал уговаривать Лялину остаться, ссылаясь на то, что не имеет права уволить молодого специалиста до истечения трехлетнего срока работы. Тогда Лялина обратилась к декану и добилась разрешения на увольнение. После ее ухода кафедра вздохнула с облегчением и между сотрудниками и заведующим восстановились прежние отношения.

Укажите особенности коммуникации с разными типами клиентов в данной ситуации.

Укажите методы управления и решения оперативных вопросов и конфликтных ситуаций, возникающих в ходе предоставления услуг предприятием туристического сервиса.

**Задание 3.** В книге «Столкновение цивилизаций и преобразование мирового порядка» (1996) американский политолог С. Хантингтон пишет:

Основными действующими лицами в мировой политике по-прежнему остаются национальные государства. Как и в прошлом, их действия определяются погоней за властью и богатством, но также и культурными предпочтениями, всем тем, что сближает или, напротив, разобщает их. Основные группировки государств больше не сводятся к трем блокам эпохи «холодной войны»; теперь речь идет о семи-восьми основных цивилизациях мира. <...> В этом новом мире региональная политика осуществляется на уровне этнических отношений, а глобальная — на уровне отношений между цивилизациями. Соперничество супердержав уступает место столкновению цивилизаций.

В этом новом мире самые обширные, серьезные и опасные конфликты будут вспыхивать не между социальными классами, не между богатыми и бедными, не между какими-то иными экономически конкретными



группами, а между народами, принадлежащими к разным культурам. Межплеменные войны и этнические конфликты произойдут в рамках цивилизаций, однако насилие, осуществляемое в отношении друг друга государствами и группами, принадлежащими к разным цивилизациям, чревато своей эскалацией, по мере того как эти государства и группы станут находить поддержку родственных стран». <...> В ходе конфликта в Югославии Россия оказала дипломатическую поддержку сербам, а Саудовская Аравия, Турция, Иран и Ливия предоставили средства и оружие боснийцам. и в основе подобных действий лежала не идеология, не политика силы, не экономические интересы, а факторы культурного родства.

<...> Люди с разной идеологией, но одной культурой, объединяются, как это произошло с двумя Германиями и начинает происходить с двумя Кореями и несколькими Китаями. Общества, объединенные идеологией или историческими обстоятельствами, но разделенные цивилизациями, либо распадаются, как в Советском Союзе, Югославии и Боснии, либо живут в условиях все большего и большего напряжения, как на Украине, в Нигерии, Судане, Индии, Шри-Ланке и многих других государствах. Страны, имеющие общие культурные корни, сотрудничают друг с другом в экономической и политической областях. Международные организации, состоящие из государств, имеющих много общего в сфере культуры, такие, как Европейский Союз, развиваются гораздо более успешно, чем те, что пытаются игнорировать культурные факторы. На протяжении 45 лет главной демаркационной линией в Европе служил железный занавес. Эта линия сдвинулась на несколько тысяч километров к востоку. Сейчас главная граница проходит по линии, отделяющей пароды, которые представляют западно-христианскую традицию, от мусульман и православных.<sup>1</sup>

Прокомментируйте рассуждения С. Хантингтона. Согласны ли вы с ними? Какие исторические факты их подтверждают, а какие — им противоречат? Насколько оправдан прогноз американского политолога? Каким образом создание психологического климата, способствует профилактике конфликтов и оптимизации производственного процесса?

Выделите методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций в данной ситуации

Укажите методы управления и решения оперативных вопросов и конфликтных ситуаций, возникающих в ходе предоставления услуг предприятием туристического сервиса.

#### **Задание 4.**

В трудовой коллектив, где существует конфликт между двумя группами сотрудников по поводу внедрения изобретения, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом ему лучше действовать, чтобы нормализовать создавшуюся обстановку в коллективе?

а) Выбрать актив, группу, поручить разобраться и предложить меры по нормализации обстановки в коллективе, опираться на актив, поддержку руководства.

б) Попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников нового, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

в) Изучить перспективы улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи, опираться на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

г) Установить деловой контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого подхода к технологии производства, проводить работу по реализации новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и примера других прогрессивных руководителей.

Разберите «плюсы» и «минусы» каждого варианта и обоснуйте свой выбор.

Укажите особенности коммуникации с разными типами клиентов в данной ситуации.

Какие методы организации деловых коммуникаций и предупреждение конфликтных ситуаций вы бы предложили.

#### **Задание 5.**

У крупного поставщика стройматериалов возникли проблемы с закупками: в отделе снабжения налицо конфликтная ситуация, а его начальник недостаточно квалифицирован. Проблема в том, что слабый руководитель одновременно является ценным специалистом, и терять его компания не хочет.

Задание:

Разрешите конфликтную ситуацию, таким образом, чтобы в компании остались и Максимова, и Руденко, а также повысилась эффективность работы отдела снабжения.

Обоснуйте свое решение.

Информация о компании.

Компания ЗАО «Стройпоставки» работает на рынке Урало-Сибирского региона более 5 лет. Сфера деятельности - продажа строительных и отделочных материалов. Конкуренция в этой области очень высока. Рынок Екатеринбурга и Свердловской области в основном делят три фирмы с аналогичной ассортиментной линейкой. Имеются и конкуренты помельче, которые специализируются на отдельных группах стройматериалов - обычно их политика более агрессивна.

Сейчас ЗАО «Стройпоставки» занимает около 30% рынка. В начале 2003 г. предприятие перестало выполнять плановые показатели по объему продаж (91% за квартал) и доходу (89% за квартал). От сотрудников отдела сбыта стали поступать жалобы: то на складе нет ходового товара, то заказ не доставили в срок, да и отпускные цены на товар, по их мнению, были высокими. «Снабженцы сидят и ничего не делают, - говорили сбытовики. - Им наплевать



на наши планы по объемам продаж». После проведенного анализа выяснилось, что действительно часто нарушаются сроки поставок (до 2-х недель), коэффициент оборачиваемости товара значительно превышает нормативы. По некоторым ассортиментным группам отпускные цены выше цен конкурентов на 5-7%. Причина - высокие закупочные цены. Также стало понятно, что руководитель отдела в большей степени проявляет себя в роли снабженца, нежели в роли менеджера, а система оплаты труда в подразделении никак не «завязана» на плановые показатели по объемам продаж.

Ситуация в отделе

Руководитель отдела снабжения - Игорь Максимов - на вопросы генерального директора отвечал следующее: «Мои ребята работают неплохо. Следить за каждым я не собираюсь - они взрослые люди. Я свои позиции привожу практически в срок и по конкурентным ценам. Если хотите, напишу заявление об увольнении».

Максимов - самый опытный снабженец «Стройпоставок». Уволив его, компания не сможет работать эффективно, поскольку на нем держатся наиболее ходовые группы товара, а его работа во многом завязана на личных контактах с поставщиками. Назначение на должность было вынужденным: Игорь собирался уволиться. И в то время, и сегодня его управленческие навыки недостаточны для успешного руководства отделом. Игорь - очень коммуникабельный и обаятельный человек, незаменимый при форс-мажоре. Он эмоциональный лидер, готовый броситься на амбразуру, если это в интересах предприятия. Специалисты отдела с большим уважением относятся к Максиму как к снабженцу, но прячут глаза, когда их просят дать оценку его деятельности как руководителя. Чтобы сдвинуть ситуацию с мертвой точки, руководство компании поручило директору по персоналу начать поиск кандидата на должность начальника отдела снабжения либо нового проектного отдела, чья деятельность будет также включать поставку продукции.

Через пару месяцев нашли грамотного специалиста по логистике - Юлию Руденко. Ее решили назначить зам. начальника отдела снабжения на испытательный срок. «Дальше будет видно», - сказал генеральный директор. Юлия, в отличие от Игоря, обладает более структурированным мышлением и способна заниматься плановой работой, опираясь на экономический анализ деятельности отдела. Вместе эти руководители хорошо дополняли друг друга. Подразделение стало работать более результативно.

Но постепенно в их отношениях стала нарастать напряженность, что сразу же отразилось на показателях отдела. Максимов чувствовал, что Юлия более компетентна в вопросах логистики и экономики. Он опасался, что в ближайшее время она может сместить его с должности руководителя. Поэтому Игорь стал давать Руденко поручения, которые в большей степени относились к обязанностям снабженца, нежели заместителя. Он также тормозил нововведения, которые предлагала Юлия. В свою очередь, Юлия, зная, что она более грамотно подходит к вопросам поставок, стремилась расширить свои полномочия и начала озвучивать свои идеи напрямую генеральному директору. Однако она не обладала таким авторитетом у сотрудников фирмы, как Игорь, не могла «зажечь и повести за собой», да и в области строительных материалов была менее компетентна.

Директор по персоналу проводил переговоры и с Руденко, и с Максимовым. Указывая на успешность их совместной работы, настаивал на распределении зон ответственности и разграничении полномочий. Но справиться с этой проблемой самостоятельно ему не удалось. Руководство же активных действий не предпринимало, надеясь, что ситуация постепенно разрешится сама собой. Тем временем начался раскол внутри отдела. Работники стали манипулировать информацией, передавая ее то руководителю, то заму. При этом сбытовики все так же жаловались на качество работы снабженцев.

Дополнительная информация для решения:

Численность персонала компании - 200 человек.

В структуру входят следующие подразделения: отдел продаж, снабжения, транспортный отдел, склад, финансово-бухгалтерская группа, отдел персонала и маркетолог.

Численность отдела снабжения - 6 человек.

Стиль управления в компании - демократический; ценятся совместные решения, принятые командой управленцев.

Возраст руководителей

Генеральный директор - 50 лет.

Директор по персоналу - 33 года.

Руководитель отдела снабжения - 30 лет.

Заместитель руководителя отдела снабжения - 28 лет.

Выделите методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций в данной ситуации

Какие методы организации деловых коммуникаций и предупреждение конфликтных ситуаций вы бы предложили.

Укажите методы управления и решения оперативных вопросов и конфликтных ситуаций, возникающих в ходе предоставления услуг предприятием туристического сервиса.

#### Задание 6.

Выпускница высшей школы полиции поступает на работу. Работает еще одна женщина и 11 мужчин. Однажды она приходит на работу и видит, что на стене в общей комнате, где все обычно обедают, висят плакаты с женщинами. Плакаты кажутся ей оскорбительными, и она считает, что им не место в полицейском участке. За обедом она говорит всем об этом и просит тех, кто повесил плакаты, снять их. Мужчины только смеются и говорят, что она

обидчивая. После работы они вместе со своей коллегой снимают плакаты. На следующий день, придя на работу, они видят, что плакаты снова висят на стене.

Рассмотрите все возможные варианты развития ситуации.

Дайте оценку каждому из вариантов.

Сделайте окончательный выбор.

Выделите методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций в данной ситуации

Какие методы организации деловых коммуникаций и предупреждение конфликтных ситуаций вы бы предложили.

### Задание 7.

Телефонный разговор. Менеджер туристской фирмы звонит клиентке, которая неделю назад приобрела тур в Грецию для себя и мужа (вылет должен был состояться через неделю).

М1: Добрый день, Елена! Вы бы не могли сегодня подъехать в наш офис? У меня для Вас есть важная информация.

К: Здравствуйте! Да, конечно. После работы я заеду к вам в офис.

М1: Хорошо, я буду Вас ждать. К: До встречи.

\* Разговор в офисе\*

К: Добрый вечер, Иван! Вы что-то хотели мне сообщить?

М1: Да! Туроператор «PegasTouristic», который должен отправить Вас в поездку, поменял даты вылетов чартерных рейсов полетной программы на неделю вперед. И я, вынужден Вам сообщить, что теперь даты Вашей поездки изменятся ровно на неделю вперед.

К: Что за ситуация! Теперь наша поездка отменится? (Менеджер отвлекается на звонок по телефону). И после возвращается к разговору с Еленой.

М1: Я ничем Вам не могу помочь.

К: Но как же так! Ведь у нас уже есть действующая виза! Да и дни отпуска ограничены. Ведь мы специально подстраивались под те даты вылета (плачет). Разговор услышал другой менеджер туристского агентства.

М2: Здравствуйте! Разрешите присоединиться к вашему разговору. Елена, возьмите стакан воды и успокойтесь, пожалуйста! Мы обязательно, но что то придумаем!

К: Спасибо! Но ведь если я не совершу путешествие, я потеряю деньги! И на каком основании этот туроператор сдвигает даты вылетов?

М2: Поймите, Вы приобрели уникальный тур по специальной цене! Возможно, Вы и Ваш муж сможете договориться с Вашим начальством и перенести даты отпуска? В договорной документации с туроператором указан тот пункт, что он вправе сдвигать даты вылетов без объяснения причин. К тому же, Ваша виза в Грецию сроком на полгода и это не помешает Вашему путешествию. К: Я Вас поняла, спасибо, что разъяснили ситуацию. Думаю, что мы с мужем постараемся решить вопрос с изменением отпускных дат!

М2: Верю, что всё получится! Вот моя визитка, прозвоните мне, пожалуйста, как только разъясните ситуацию. К: Спасибо. До свидания.

М2: До свидания.

Задания

1. Проанализируйте структуру конфликта.

2. Определите состав делегаций для ведения переговоров, кандидатуры переговорщиков, кандидатуру посредника, составьте повестку переговоров и памятку для посредника.

3. Определите цену продолжения конфликта и цену выхода из конфликта для каждой стороны (утраты — выгоды)

Выделите методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций в данной ситуации.

Выделите основы бесконфликтного ведения делопроизводства туристского предприятия.

### Задание 8.

Клиент делового тура в день выезда подошел к стойке Службы приема и размещения гостей для того, чтобы получить счет для окончательного расчета за полученные услуги Администратор проверяет профайл гостя (карту гостя).

А: Одну минуту. Вы должны доплатить за использование продукции мини-бара.

Г: Меня не предупреждали при заселении, что мини-бар оплачивается дополнительно.

А: Вообще-то во всех гостиницах мини-бар платный!

Г: В большинстве гостиниц, где я бывал, мини-бар предоставлялся бесплатно! О платных дополнительных услугах Вы должны были меня проинструктировать при заселении!

А: У Вас в номере есть информационная папка, в которой есть прейскурант, могли бы почитать.

Г: Я слишком был занят делами, и мне некогда было знакомиться с содержимым папки.

А (перебивая гостей): А наша вина в чем? Правила нашего отеля предусматривают, что услуга мини-бара оплачивается отдельно.

Г: Что это за беспорядок?! Позовите главного администратора!(Около стойки регистрации начинают скапливаться гости,ожидающие своей очереди и заинтересованно наблюдающие заразвитием конфликта)

А: Из центрального информационного центра гостиницы получен счет,проставлены цены за все услуги, так что заплатить все же придется.

А: администратор не скажет вам ничего нового.

Г: Но меня же не предупредили!!! Это Ваша ошибка. Я платить небуду!

А: Мне очень жаль, но в таком случае я вынужден вызвать охрану исообщить в Ваше предприятие. Приличный с виду человек, а такойбезграмотный и непорядочный.

Г: Ладно, я заплачу, т.к мне надо успеть на самолет... Но по приезудомой направлю в Ваш адрес жалобу.

А: Это Ваше право. С Вас 1570 рублей. До свидания. Задания

Вопросы к ситуации.

1. Постройте объяснительную модель конфликта: почему произошел данный конфликт? Каковы его причины? Кому выгоденэтот конфликт? Что побудило стороны вступить в конфликт, какие мотивы?

2. Определите предмет и состав участников конфликта.

3. Проанализируйте среду конфликта.

4. Проведите диагностику и психокоррекцию конфликтных личностей.

5. Какие методы организации деловых коммуникаций и предупреждение конфликтных ситуаций вы бы предложили.

6. Выделите основы бесконфликтного ведения делопроизводства туристского предприятия.

### Критерии и шкала оценки кейс-задания

Оценка	Критерии
отлично	Кейс решен правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса
хорошо	Кейс решен правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией.
удовлетворительно	Кейс решен правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии.
неудовлетворительно	Кейс решен неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.

### 3.3 Перечень типовых вопросов к устному опросу

1. Понятие конфликта, его основные признаки, функции, структура.
2. Межгрупповые и внутригрупповые конфликты.
3. Межличностные конфликты. Типы межличностных конфликтов.
4. Межличностные конфликты как отражение социальной ситуации взаимодействия (конфликт ценностей, интересов, средств достижения цели, потенциалов, правил взаимодействия): их сущность, отличительные признаки, особенности проявления.
5. Конфликтность и конфликтоустойчивость личности в межличностных отношениях, факторы их определяющие.
6. Типы «трудных людей», особенности работы с ними. Урегулирование конфликтов с участием «трудных людей»
7. Понятие о реалистических и нереалистических конфликтах. Острота конфликта. Факторы, определяющие остроту протекания конфликта, его трудноразрешимость и длительность. Влияние на остроту конфликта отношений участников конфликта и их эмоциональных установок друг на друга.
8. Анализ конфликта. Роль и функции анализа конфликтной ситуации в работе с конфликтом. Алгоритм анализа и урегулирования конфликта. Особенности восприятия конфликтной ситуации, ее искаженность, объекты искажения.
9. Определение сути конфликта: основная проблема, причина, событие-повод, предлог.
10. Определение участников конфликта. Типология конфликтующих.
11. Определение позиций, интересов и опасений участников конфликта. Обнаружение скрытых интересов и страхов.

12. Формы завершения конфликта. Исходы конфликта. Основные принципы разрешения конфликтов. Факторы успешного завершения конфликта.
13. Конфликтное поведение. Понятие о стратегии поведения (взаимодействия) в конфликте. Основные стратегии, их общая и отличительная характеристика.
14. Стратегия конкуренции: общая характеристика, факторы, определяющие выбор данной стратегии.
15. Стратегия уклонения: общая характеристика, факторы, определяющие выбор данной стратегии.
16. Стратегия приспособления: общая характеристика, факторы, определяющие выбор данной стратегии.
17. Стратегия компромисса: общая характеристика, факторы, определяющие выбор данной стратегии.
18. Стратегия сотрудничества: общая характеристика, факторы, определяющие выбор данной стратегии.
19. Тактики поведения в конфликте: виды, особенности проявления.
20. Психологические основы предупреждения конфликтов.
21. Особенности урегулирования конфликта с участием третьей стороны (медиатора). Принципы медиации. Функции медиатора. Факторы, влияющие на эффективность деятельности третьей стороны в конфликте.
22. Арбитраж как модель разрешения конфликтной ситуации, его сильные стороны и издержки. Деятельность арбитра по урегулированию конфликта, тактики его взаимодействия с оппонентами. Прямые и косвенные методы и приемы разрешения конфликта в арбитражной модели.
23. Посредничество как модель разрешения конфликта, его сильные стороны и издержки. Переговорный процесс как форма посредничества. Виды, функции и структура переговоров.
24. Стратегии ведения переговоров. Тактические приемы на переговорах. Психологические условия успешности переговоров.
25. Использование консультативных приемов и методов в работе посредника. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Приемы рефлексивного слушания.
26. Основные стадии беседы посредника с конфликтующей стороной. Метод спрашивания. Виды вопросов в беседе. Методики задавания вопросов.
27. Общие основы работы посредника на стадии установления контакта.
28. Общие основы работы посредника на стадии сбора информации и осознания желаемого результата.
29. Общие основы работы посредника на стадии перебора гипотез (выработка альтернативных подходов и решений)
30. Начало работы посредника. Беседа с первой стороной конфликтной ситуации: задачи, содержание, особенности проведения.
31. Беседа со второй стороной конфликтной ситуации: задачи, стоящие перед посредником, содержание беседы, особенности проведения.
32. Анализ результатов беседы с первой и второй сторонами конфликта: задачи и содержание. Подготовка к переговорам.
33. Общие основы технологии проведения переговоров. Начало переговоров: задачи, содержание, особенности поведения посредника, психологические нюансы.
34. Основная часть переговоров: задачи, содержание, нюансы обсуждения проблемы. Правила эффективного ведения переговоров. Особенности поведения посредника.
35. Заключительный этап переговоров: задачи, содержание, принятие соглашения.
36. Семейные конфликты. Основные причины их возникновения, особенности протекания и разрешения.
37. Конфликты в организациях (организационные конфликты). Основные причины их возникновения, особенности протекания, подходы к разрешению.
38. Этнонациональные конфликты. Основные причины их возникновения, особенности протекания и разрешения.
39. Педагогические конфликты. Основные причины их возникновения, особенности протекания и разрешения.
40. Конфликты с сфере рекламы и связей с общественностью.
41. Причины конфликтов. Основы бесконфликтного ведения делопроизводства туристского предприятия.
42. Методы изучения конфликтов.
43. Методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций в туристической сфере.
44. Методы организации деловых коммуникаций и предупреждение конфликтных ситуаций в туристической сфере.

#### Критерии и шкала оценки устного ответа

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	<i>Отлично</i> ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие вопросов. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении содержания вопроса используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
<b>Хорошо</b>	<i>Хорошо</i> ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы;

	материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
<b>Удовлетворительно</b>	При <i>удовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
<b>Неудовлетворительно</b>	При <i>неудовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

### Типовые задания для промежуточной аттестации

#### 3.4. Контрольные вопросы к устному опросу

1. Конфликтология как наука, ее объект, предмет и задачи.
2. История отечественной и зарубежной конфликтологии.
3. Основные направления в разработке теории конфликта.
4. Структура современной конфликтологии. Конфликтология в системе наук.
5. Конфликт как тип трудных ситуаций. Структура и типология конфликтов.
6. Причины возникновения и динамика конфликтов.
7. Методологические основы конфликтологии как теоретико-прикладной дисциплины.
8. Системный подход к изучению конфликтов. Программа конфликтологического исследования.
9. Универсальная понятийная схема описания конфликта.
10. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных и естественных условиях.
11. Методы конфликтологии.
12. Общая характеристика внутриличностного конфликта. Подходы к его пониманию.
13. Типология и условия возникновения внутриличностных конфликтов.
14. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностных конфликтов.
15. Причины возникновения и особенности протекания межличностных и межгрупповых конфликтов.
16. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.
17. Предупреждение и разрешение межличностных и межгрупповых конфликтов.
18. Социальный конфликт: понятие, типология, этапы течения, функции. Теории социального конфликта.
19. Классификация и характеристика социальных конфликтов.
20. Основы управления социальными конфликтами.
21. Прогнозирование и профилактика конфликтов.
22. Оптимальные управленческие решения и компетентная оценка результатов деятельности как условия предупреждения конфликтов.
23. Эффективность предупреждения конфликтов. Субъективные и объективные препятствия предупреждения конфликтов.
24. Технология предупреждения конфликтов.
25. Поддержание и развитие сотрудничества в коллективе (в группе).
26. Понятие управления конфликтом. Регулирование конфликта. Программа профилактики конфликта.
27. Разрешение конфликта: модели, стили, методы. Формы, исходы и критерии завершения конфликтов.
28. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Стратегия и способы разрешения конфликтов.
29. **Основы бесконфликтного ведения делопроизводства туристского предприятия.**
30. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Медиация.
31. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
32. **Методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций в туристической сфере.**
33. **Методы организации деловых коммуникаций и предупреждение конфликтных ситуаций в туристской сфере.**



### Задание 1.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась.

Вопрос. Как довести до нее свои соображения?

Выделите методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций, приемлемых в данной ситуации.

### Задание 2.

Преподаватель не скрывал своей антипатии по отношению к подвижному, неусидчивому ученику. Говорил при всех, что «терпеть его не может». В ответ слышал тоже самое. Возник конфликт.

Вопрос. Какова причина данного конфликта?

Выделите методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций, приемлемых в данной ситуации.

### Задание 3.

Миша, 8 лет, мальчик хороший, послушный. Мама была рада. Но вот Миша стал подростком и превратился в независимого, упрямого грубияна, вопреки ожиданиям родителей.

Вопрос. Что должны учитывать родители, чтобы избежать конфликта?

Какие методы организации деловых коммуникаций и предупреждение конфликтных ситуаций вы бы предложили.

Укажите методы управления и решения оперативных вопросов и конфликтных ситуаций, возникающих в данной ситуации.

### Задание 4.

Учительница объяснила, что ученицы должны будут за четверть выполнить задание: сшить диванную подушку. Одной ученице это задание не понравилось, и она сказала, что выполнять его не будет.

Вопрос. Какая стратегия поведения учительницы в конфликте наиболее приемлема в данной ситуации.

Какие методы организации деловых коммуникаций и предупреждение конфликтных ситуаций вы бы предложили.

Укажите методы управления и решения оперативных вопросов и конфликтных ситуаций, возникающих в данной ситуации.

### Задание 5.

Припомните какую-либо стрессовую ситуацию на своей работе. Проанализируйте ее причины, а также способы выхода из нее всех участников. Сформулируйте свои рекомендации по оптимальному выходу из данной ситуации.

Выделите методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций, приемлемых в данной ситуации.

### Задание 6.

Представьте ситуацию, в которой муж и жена решают проблему приближающегося отпуска. Причем их позиции по этому вопросу расходятся: муж предлагает поехать к родственникам в деревню, а жена хочет провести отпуск за границей. Определите, что может быть общего в их интересах. Разработайте возможные варианты компромиссного решения проблемы.

Каковы в этой ситуации могут быть варианты асимметричного решения?

Какие методы организации деловых коммуникаций и предупреждение конфликтных ситуаций вы бы предложили.

Укажите методы управления и решения оперативных вопросов и конфликтных ситуаций, возникающих в данной ситуации.

Выделите основы бесконфликтного ведения делопроизводства туристского предприятия.

### Критерии и шкала оценки промежуточной аттестации - дифференцированный зачет

Итоговая оценка определяется как средняя арифметическая оценок, полученных в рамках текущего контроля успеваемости, округленная до десятых.

Оценка	Критерии
Отлично	Отлично ставится, если обучающийся получил оценки «отлично», за 80% и более семинаров и практических работ или среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно от 4,5 и выше.
Хорошо	Хорошо ставится, если обучающийся получил оценки «отлично» и «хорошо», за 80% и более семинаров и практических работ, среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно от 4,0 до 4,4.
Удовлетворительно	Оценка удовлетворительно ставится, если обучающийся получил оценки «удовлетворительно», за 80% и более семинаров и практических работ или среднее

	арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно от 3,0 до 3,9.
<b>Неудовлетворительно</b>	Неудовлетворительно ставится, если студент получил оценки за менее чем 80% семинаров и практических работ, среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно 2,9 и ниже.