

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный  
университет им. Н.И. Лобачевского»**

**Институт международных отношений и мировой истории**  
(факультет / институт / филиал)

УТВЕРЖДЕНО  
решением ученого совета ННГУ  
протокол от  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_\_

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.В.19 Конфликтология**

(наименование дисциплины (модуля))

**Уровень высшего образования**

**бакалавриат**

(бакалавриат / магистратура / специалитет)

**Направление подготовки / специальность**

**43.03.02 Туризм**

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

**Направленность образовательной программы**

**Международный и деловой туризм**

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

**Квалификация (степень)**

**бакалавр**

(бакалавр / магистр / специалист)

**Форма обучения**

**очная**

(очная / очно-заочная / заочная)

**Нижний Новгород**

**2022**

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, в соответствии с профилем подготовки бакалавра по профессиональной образовательной программе направления 43.03.02 «Туризм».

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
<b>УК-3.</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<b>УК-3.1.</b> Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.	<i>Уметь</i> действовать в духе сотрудничества; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста <i>Знать</i> основы командообразования. <i>Владеть</i> навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем	тесты, собеседование, кейс-задачи, презентации докладов, участие в дискуссиях
	<b>УК-3.2.</b> Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении.	<i>Уметь</i> принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации <i>Знать</i> технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии. <i>Владеть</i> навыками, регулирующими особенности взаимодействия людей в группе.	
<b>ПКР-3.</b> Способен применять современные технологии обслуживания потребителей и (или) туристов с использованием клиентоориентированных технологий	<b>ПКР-3.1.</b> Применяет современные технологии с учетом анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.	<i>Знать</i> основные стратегии поведения в конфликте, принципы и модели разрешения межличностных и организационных конфликтов. <i>Уметь</i> распознавать модели поведения, закономерно приводящие партнеров по общению к эскалации противоборства; выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации <i>Владеть</i> навыками профилактики, управления, конструктивного подхода к разрешению конфликтов	тесты, собеседование, кейс-задачи, презентации докладов, участие в дискуссиях
	<b>ПКР-3.2.</b> Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.	<i>Знать</i> основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами <i>Уметь</i> использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций; <i>Владеть</i> конфликтологической культурой будущего специалиста для успешной	

		реализации профессиональной деятельности и саморазвития	
	<b>ПКР-3.3.</b> Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	<i>Знать</i> технологии управления нестандартной ситуацией и оказания позитивного влияния на окружающих <i>Уметь</i> выявлять и анализировать истинные причины конфликта и предлагать на основе теоретических знаний наиболее адекватные пути выхода из них <i>Владеть</i> навыками управления эмоциональными переживаниями, навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения конфликтности.	

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1. Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>5 ЗЕТ</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>180</b>
<b>в том числе</b>	
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>	<b>34</b>
- занятия лекционного типа	16
- занятия семинарского типа	16
<b>самостоятельная работа</b>	<b>110</b>
<b>Контактная работа в рамках промежуточной аттестации в форме КСР (контроля самостоятельной работы)</b>	<b>2</b>
<b>Подготовка к промежуточной аттестации (экзаменам)</b>	<b>36</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>экзамен</b>

#### 3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины, форма промежуточной аттестации по дисциплине	Всего (часы)	В том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы, из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Всего	
Тема 1. Конфликты в современном обществе.	18	2	2	4	14
Тема 2. Структурные элементы конфликта.	18	2	2	4	14
Тема 3. Личность в конфликте	16	2	2	4	12
Тема 4. Стратегии и тактики поведения в конфликте	18	2	2	4	14
Тема 5. Коммуникация и конфликт	18	2	2	4	14
Тема 6. Управление конфликтом	18	2	2	4	14
Тема 7. Третья сторона в конфликте. Посредничество.	18	2	2	4	14
Тема 8. Специфика отдельных видов конфликта	16	2	2	4	12
КСР	2				2
Подготовка к промежуточной аттестации (экзаменам)	36				

Итого	180	16	16	34	110
-------	-----	----	----	----	-----

### 3.3. Содержание разделов дисциплины

**Тема 1. Конфликты в современном обществе.** Актуальность знаний способов разрешения конфликтов на современном этапе развития общества. Основные подходы к пониманию конфликта. Междисциплинарный характер конфликтологии. Общая характеристика методов изучения конфликтов. Закономерности генезиса и развития конфликта.

Конфликт как социальное явление. Социальный конфликт как объект научного исследования. Состояние социальной системы, способствующее возникновению конфликта. Социальная неустойчивость и конфликт. Социальная напряженность и конфликт. Типы социальной системы и социальные конфликты. Влияние институтов гражданского общества на развитие конфликта. Конфликты в жестко организованных (стабильных) обществах / группах.

**Тема 2. Структурные элементы конфликта.** Структура конфликта. Объективные элементы конфликта. Объект и предмет конфликта. Участники конфликта. Первичные и вторичные группы участников конфликта. Микро- и макросреда конфликта. Личностные элементы конфликта. Базисная классификация социальных конфликтов.

Механизмы возникновения конфликтов. Понятие конфликтогена. Типы конфликтогенов. Стадии и фазы развития конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.

**Тема 3. Личность в конфликте** Объективные и личностные факторы возникновения конфликтов. Психология внутриличностного конфликта в профессиональной деятельности. Психологические явления, сопровождающие конфликты. Стресс. Механизмы психологической защиты. Профессиональная этика и внутриличностные конфликты. Способы разрешения внутриличностных конфликтов. Методы снятия психоперегрузки. Стратегия и тактика преодоления внутриличностного конфликта. Особенности группового поведения в конфликте. Конфликт «личность – группа»: причины, формы, последствия.

**Тема 4. Стратегии и тактики поведения в конфликте** Понятие стратегии. Стили поведения в конфликте и их характеристика: соперничество, приспособление, компромисс, уход, сотрудничество. Тактики воздействия на конфликтующие стороны. Манипулирование в конфликте: понятие, причины, типы манипуляций.

**Тема 5. Коммуникация и конфликт.** Коммуникация и конфликт: проблема взаимосвязи. Особенности искажения восприятия конфликтной ситуации. Социальный конфликт и социальные стереотипы. Технологии эффективного общения в конфликте. Социальный конфликт в информационном пространстве. Социальные конфликты с участием СМИ. Факторы развития информационных конфликтов: переход в стадию публичного обсуждения; масштабность, затрагивание интересов влиятельных групп; охват больших групп населения. Влияние СМИ на процесс развития конфликтов, на уровень конфликтности в обществе в целом.

**Тема 6. Управление конфликтом.** Управление конфликтом как директивное (открытое или скрытое) воздействие на конфликт. Предупреждение конфликтов: этапы, условия, процедуры. Способы предотвращения конфликтов: коммуникативный, социально-психологический, организационный. Сбалансированность социального взаимодействия как социально-психологическое условие предупреждения конфликтов. Сущность процесса управления конфликтом. Технологии и методы управления конфликтами. Формы завершения конфликта.

**Тема 7. Третья сторона в конфликте. Посредничество.** Понятие третья сторона в конфликте. Переговоры, примирение, посредничество как основные методы разрешения конфликтов. Виды переговоров. Функции переговоров. Переговорные стили. Стратегии и

тактики в переговорном процессе. Посредничество в переговорном процессе. Медиация. Фасилитация.

**Тема 8. Специфика отдельных видов конфликтов.** Конфликты в организации. Виды конфликтов в организации. Классификация факторов возникновения организационных конфликтов. Организационные внутригрупповые конфликты. Параметры социально-психологического анализа группы. Семейные конфликты. Функции семейных конфликтов. Типы семейных конфликтов. Типичные модели поведения в семейных конфликтах. Политические конфликты. Классификация политических конфликтов. Особенности экономических конфликтов. Этно-конфессиональные конфликты и специфика их проявления.

Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает анализ кейсов, участие в дискуссиях, подготовку докладов. На проведение практических занятий в форме практической подготовки отводится 16 часов.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие указанных в п.2 РПД компетенций, а также практических навыков в рамках задач профессиональной деятельности в соответствии с профилем ООП: в рамках сбора, хранения, обработки, анализа и оценки информации (анализ потребностей, интересов, принятия решений, стратегий и действий целевых аудиторий), осуществление индивидуальной или групповой деятельности в контексте реализации туристского продукта с учетом этнокультурных, исторических, религиозных аспектов (технологический тип задач).

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, групповых или индивидуальных консультаций.

#### **4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины. Одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и правильное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные словари, справочники и другие материалы, указанные в списке рекомендуемой литературы.

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и тем по изучаемой дисциплине. Таких, как «стратегии и тактики поведения в конфликте». Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой.

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к научным монографиям, материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться записями на практических занятиях.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках. А также обращаться к электронным библиотекам и отдельным тематическим ресурсам.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания выпускной квалификационной работы на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что данная дисциплина тесно связана с ранее изучаемыми дисциплинами, такими как «Общая и социальная психология»

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) ознакомиться с вопросами очередного практического занятия;
- 5) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на практическое занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Самостоятельная работа студента при подготовке к экзамену.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных специалистов в сфере туризма.

Итоговой формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Конфликтология» является экзамен.

Бесспорным фактором успешного завершения очередного модуля является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения дисциплины. В этом случае подготовка к зачету будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к экзамену / зачету по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие

методические материалы, рекомендуемые в ходе преподавания данной дисциплины. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) подготовки рефератов по отдельным темам, наиболее заинтересовавшие студента;
- в) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- г) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников (или учебных пособий) оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к экзамену, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

В рамках изучения дисциплины «Конфликтология» рекомендуется обратить особое внимание на ресурсы, перечисленные в перечне Интернет-ресурсов в п. 6.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Конфликтология», созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=2651>.

## 5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

### 5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	не зачтено		зачтено				
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
Знания	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полностью знания вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программную подготовку.

<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

### Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
	Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

Критерии для оценивания результатов тестирования



В процессе проведения тестирования преподаватель внимательно следит за тем, чтобы обучающиеся выполняли задания самостоятельно и не мешали друг другу.

«превосходно» - 96-100% правильных ответов;

«отлично» – 86-95% правильных ответов;

«очень хорошо» - 81-85% правильных ответов;

«хорошо» – 66-80% правильных ответов;

«удовлетворительно» – 56-65% правильных ответов.

«неудовлетворительно» - 46-55% правильных ответов;

«плохо» - 45% и меньше правильных ответов.

Для оценивания результатов представления докладов используется следующая шкала:

Оценка	Уровень подготовленности, характеризуемый оценкой
Превосходно	Доклад соответствует выбранной теме, студент ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации, аргументированно отстаивает свою точку зрения. Презентация отвечает критериям аналитичности, лаконичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, сделать необходимые выводы и прогнозы.
Отлично	Доклад соответствует выбранной теме, студент ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации. Студент высказывает свою точку зрения по всему спектру затрагиваемых проблем. Презентация отвечает критериям аналитичности, лаконичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, сделать необходимые выводы.
Очень хорошо	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно излагает идеи современных авторов. Однако авторская позиция просматривается. Работа не перегружена информацией общего характера. Студент способен выразить частные суждения, поднимается до обобщений. Выводы дают целостное представление о проделанной работе.
Хорошо	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно излагает идеи современных авторов. Однако авторская позиция просматривается с трудом. Работа перегружена информацией общего характера. Студент способен выразить частные суждения, но не поднимается до обобщений. Выводы фрагментарны и не дают целостного представления о проделанной работе.
Удовлетворительно	Доклад соответствует изучаемой теме, но не в полной мере раскрывает ее, студент не ссылается на авторитетных авторов, использует недостоверные источники информации. Студент с трудом выражает свою мысль, выводы не вытекают из сказанного.
Неудовлетворительно	Доклад не соответствует изучаемой теме, не в полной мере раскрывает ее, студент не ссылается на авторитетных авторов, использует недостоверные источники информации. Студент с трудом выражает свою мысль, выводы не вытекают из сказанного.
Плохо	Доклад не соответствует изучаемой теме или не раскрывает ее содержания.

## 5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения

### 5.2.1 Контрольные вопросы, выносимые на экзамен

Вопрос	Код компетенции
1. Конфликтология как наука. Ее предмет, задачи, структура, актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы.	ПКР-3
2. Причины конфликтов.	ПКР-3
3. Функции конфликта.	ПКР-3
4. Социальный конфликт, его субъекты, формы и уровни.	УК-3
5. Структура конфликта.	ПКР-3
6. Типология конфликтов.	ПКР-3

7. Механизмы возникновения конфликтов.	УК-3
8. Понятие манипуляции. Типы манипуляций в общении.	УК-3
9. Стадии и фазы развития конфликта.	ПКР-3
10. Классификация и управление конфликтами в организации.	УК-3
11. Освещение конфликтов в средствах массовой информации. Влияние СМИ на процесс развития конфликтов.	УК-3
12. Разрешение конфликта и послеконфликтная стадия взаимодействия.	УК-3, ПКР-3
13. Посредничество как способ регулирования конфликтов. Типы посредников, требования, предъявляемые к ним.	УК-3, ПКР-3
14. Стадии переговорного процесса. Ведение переговорного процесса.	УК-3, ПКР-3
15. Способы подачи позиции в переговорном процессе. Тактические приемы на переговорах.	УК-3, ПКР-3
16. Третья сторона в конфликте. Формы вмешательства в конфликт третьей стороны: суд, арбитраж, медиация, консалтинг.	УК-3
17. Конфликт «личность – группа».	УК-3
18. Медиация как способ вмешательства в конфликт.	УК-3, ПКР-3
19. Способы разрешения внутриличностных конфликтов	ПКР-3
20. Роль и место конфликта в политических отношениях. Политические конфликты и политические кризисы	УК-3, ПКР-3
21. Стратегии поведения в конфликте.	УК-3, ПКР-3
22. Тактика поведения в конфликте.	УК-3, ПКР-3
23. Особенности восприятия в конфликте	ПКР-3
24. Факторы развития информационных конфликтов.	УК-3
25. Семейные конфликты и их характеристика.	УК-3
26. Особенности экономических конфликтов.	УК-3
27. Характеристика этно-конфессионального конфликта.	УК-3
28. Этапы управления конфликтом	ПКР-3

### **5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции УК**

**– 3:**

1. Человеческий индивид как субъект межличностных и социальных отношений и сознательной деятельности – это:

а) индивидуальность; б) личность; в) индивид; г) человек

2. Конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями:

а) мотивационный конфликт; б) нравственный конфликт; в) конфликт нереализованного желания или комплекса неполноценности; г) ролевой конфликт; д) адаптационный конфликт; е) конфликт неадекватной самооценки

### **5.2.3. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПКР**

**-3:**

1. Конфликт – это.....

а) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор; б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях; в) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.

2. По сфере проявления конфликты бывают:

а) конструктивные, деструктивные; б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические; в) слабые, средние, сильные.

### **5.2.4. Типовые задания для оценки сформированности компетенции УК-3:**

Задание: подготовьте примеры позиционных конфликтов (конфликтов, возникающих на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации);

### **5.2.5 Типовые задания для оценки сформированности компетенции ПКР-3:**

Задание: вспомните конфликтную ситуацию, которую вы недавно пережили, и с которой справились не так, как вам бы хотелось. Это может быть ситуация: из жизни студента, вуза, школы, работы, семьи и др. Охарактеризуйте конфликтную ситуацию по следующим показателям:

1. Объект и предмет конфликта. Выявление полного состава участников конфликта с каждой стороны и характеристика роли каждого из них. Среда конфликта. Позиции и интересы сторон;
2. Динамика конфликта:
  - а) выяснение инцидента и повода конфликта, определение конфликтогенов;
  - б) характеристика предконфликта (латентного периода);
  - в) характеристика открытого (манифестного) периода конфликта, определение составляющих и особенностей эскалации (переход от мягких – к жестким тактикам, от частного – к общему и пр.);
  - г) выяснение причин развития или свертывания конфликта. Определение цены продолжения конфликта и цены выхода из конфликта для каждой стороны (утраты – выгоды);
  - д) характеристика постконфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликта для сторон конфликта.
3. Ресурсы сторон на разных стадиях динамики конфликта:
  - собственных (затраты ресурсов самого индивида)
  - привлеченных (использование активности и иных ресурсов, принадлежащих другим людям).
4. Определение и оценка стратегий, использовавшихся сторонами конфликта на разных стадиях конфликта. Перечисление плюсов и минусов использования избранной стратегии поведения в конфликте для каждой стороны конфликта.
5. Квалификация тактик, использовавшихся сторонами в конфликте – нейтральных, мягких либо жестких.

### **5.2.6. Темы докладов:**

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
4. Современные проблемы развития конфликтологии.
5. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда.
6. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
7. Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину.
8. Учение К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов.
9. Эскалация конфликта («Лесенка Юри-Фишера»)
10. Экологическая катастрофа как глобальный конфликт.
11. Конфликтная семья: характеристика и последствия.
12. Ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов М. Шерифа.
13. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.
14. Проблема взаимоотношений граждан и чиновников.
15. Проблема институционализации политических конфликтов.
16. Состояние и перспективы конфликтологии этно-национальных отношений.
17. Основные причины и механизмы этноконфликтов.

18. Социальная напряженность и основные методы ее регулирования.
19. Психологическая напряженность, ее роль в конфликте.
20. Схемы анализа конфликтов М. М. Рыбаковой
21. Методика МАКС В. А. Смехова.
22. Методика анализа конфликта Д.Г. Скотта.
23. Трансактный анализ Э. Берна.
24. Стратегии реагирования человека на возникновение конфликта.
25. Особенности общения с конфликтными людьми.
26. Культурные и этнические нормы взаимодействия в конфликте
27. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.
28. Амортизация конфликта в теории психологического «Айкидо» М.Е. Литвака.
29. Когнитивистский подход к рассмотрению конфликтов Курта Левина.
30. Категория личностного конфликта в психоаналитических теориях.

### **5.2.7. Кейс-задачи для оценки сформированности компетенции ПКР-3 и УК-3:**

*Кейс:* Рассмотрите приведенную ниже ситуацию и ответьте на вопрос.

Компания «Мастер Турс» - на сегодняшний день является одним из самых крупных российских туроператоров. Основные направления деятельности компании - Испания, Кипр, Таиланд, Андорра, круизы по Средиземноморью, странам Северной Европы.

Когда компания только начинала свой бизнес, в ее штате было всего 5 человек, сейчас же только в управлении центрального офиса работает около 60 сотрудников. Компания имеет три офиса в Москве, а также филиалы в Ярославле, Санкт-Петербурге.

Ротация кадров невелика. Многие сотрудники работают со дня основания фирмы. Причиной тому служат достаточно высокая заработная плата, благоприятный климат в коллективе. В «Мастер Турс» работают профессионалы в области туристского бизнеса, это маркетологи, специалисты по рекламе, переводчики. Основную долю персонала фирмы составляют туроператоры. Каждый сотрудник фирмы несет персональную ответственность за тот или иной участок работы.

Представьте себе, что вы работаете маркетологом туристской компании «Мастер Турс». Многие задачи вашего подразделения усложнились, в связи с выходом вашей компании на новые рынки, так как последние два года компания вплотную занимается диверсификацией бизнеса, то есть разработкой новых направлений, поиском свободных, незанятых ниш на рынке.

На прошлой неделе Президент «Мастер Турс» объявил о грядущих изменениях в компании. В частности им был подписан приказ о создании департамента по связям с общественностью. Согласно приказу в департамент передаются функции рекламы, маркетинга. На должность заместителя генерального директора и руководителя департамента по связям с общественностью была назначена Татьяна Сергеева, ранее занимающая должность директора небольшой турфирмы. Согласно информации, полученной от Президента, Татьяна Сергеева работает в туристском бизнесе с 1992 года, знакома со всеми участками работы турфирмы. До назначения на должность Генерального директора работала начальником отдела рекламы. Никто из ваших коллег лично не знаком с Татьяной Сергеевой. Но ведущие менеджеры вашего отдела недовольны назначением на столь высокую должность человека со стороны. По их мнению, большой опыт работы Сергеевой в туристском бизнесе не является доказательством ее компетентности в сфере формировании общественных отношений. Также высказываются опасения, что будет произведен пересмотр бюджета маркетинга компании, и финансирование многих ваших проектов будет производиться по остаточному принципу. К тому же ваш отдел теряет самостоятельность, так раньше он был напрямую подчинен Президенту.

Что на ваш взгляд должна в этой ситуации предпринять Татьяна Сергеева?

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### а) основная литература:

1. Овруцкая Г.К., Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие / Овруцкая Г. К. - Ростов н/Д : Изд-во ЮФУ, 2018. - 96 с. - ISBN 978-5-9275-2696-3 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927526963.html>

2. Шарков Ф.И., Общая конфликтология [Электронный ресурс] / Шарков Ф. И. - М.: Дашков и К, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394024023.html>

3. Балан В.П. Конфликтология [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов / Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. ; Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М.: Горячая линия - Телеком, 2015. - 342 с. - ISBN 978-5-9912-0446-0 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html>

4. Фесенко О.П., Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты [Электронный ресурс] / Фесенко О.П. – М.: ФЛИНТА, 2014. - 128 с. - ISBN 978-5-9765-1580-2 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976515802.html>

### б) дополнительная литература:

1. Внутрифирменные конфликты, или Трудовая конфликтология в бизнесе: учебное пособие для практического применения [Электронный ресурс] / Ю.А. Лукаш - М.: Юстицинформ, 2014. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785720512354.html>

2. Анцупов А.Я., Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие [Электронный ресурс] / Анцупов А.Я., Баклановский С.В. - М. : Проспект, 2016. - 336 с. - ISBN 978-5-392-19675-3 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392196753.html>

3. Лукаш Ю.А., Начальники и подчиненные: кто есть кто, взаимоотношения и конфликты [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ю.А. Лукаш - М.: ФЛИНТА, 2017. - 101 с. - ISBN 978-5-9765-1373-0 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976513730.html>

### в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины)

#### Сведения о лицензионном обеспечении:

Аудитория	Оборудование/ПО	Документ
103	Рабочая станция AMD FX-6100, клавиатура - Oklich320M, мышь - A4Tech OP-720/ Windows8.1 PRO, Microsoft office 2013 – 5 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 00261-80403-57839-AA190 00261-80403-57839-AA389 00261-80403-57839-AA131 00261-80403-57839-AA623 00261-80403-57839-AA801 Microsoft office 2013: 00216-576000-47723-AA738 00216-57600- 47723-AA240 00216-576000-47723-AA518 00216-576000-47723-AA366 00216-576000-47723-AA086 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu
	Рабочая станция DELL Vostro 3900 MTi3-	Товарная накладная 0400,1 от

	4170 3.7GHz 4Gb 500GbGF705-2GbDVDRW / Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт.	12.07.2016 Windows 10 домашняя: 0326-10860-24031-AA693 Microsoft Office 2016: 00340-93324-12686-AA829 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu
	Ноутбук Lenovo 15.6" B590G / Windows8.1 PRO, Microsoft Office 2013 – 1 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, Акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 0178-50437-49151-AA242 Microsoft office 2013: 00216-576000-47723-AA662 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu
107 (портативное оборудование)	Ноутбук Lenovo 15.6" B590G / Windows8.1 PRO, Microsoft office 2013 – 3 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, Акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 00178-50437-49151-AA944 00178-50437-49151-AA825 00178-50437-49151-AA293 Microsoft office 2013: 00216-57600-47723-AA877 00216-57600-47723-AA856 00216-57600-47723-AA634
207 (аудитория для самостоятельной подготовки)	Windows Vista Business – 6 шт.	Товарная накладная №36 от 29.01.2009, акт №36 от 29 января 2009 Windows Vista Business (1 лицензия на 6 компьютеров): 89576-236-0200005-71680 Консультант+ (некоммерческая интернет-версия) <u>Свободно распространяемое ПО:</u> Adobe Flash Player, Adobe Acrobat Reader, Chrome, Firefox, DjVu
303	Рабочая станция Intel Core i5-3570K, клавиатура - Oklich320M, мышь - A4Tech OP-720 3D/ Windows8.1 PRO, Microsoft Office 2013 – 3 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows 8.1 PRO: 00261-80403-57839-AA873 00261-80403-57839-AA208 00261-80403-57839-AA646 Microsoft office 2013: 00216-57600-47723-AA738 00216-57600-47723-AA240 00216-57600-47723-AA831
	Рабочая станция DELL Vostro 3900 MTi3-4170 3.7GHz 4Gb 500GbGF705-2GbDVDRW/ Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт.	Товарная накладная 0479 от 24.08.2016 Windows 10 домашняя: 003273035957005-AAОЕМ Microsoft office 2016: 00340-80000-00000-AA71
320	Ноутбук DELL Inspiron/ Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт.	Товарная накладная 0400,1 от 12.07.2016

		Windows 10 домашняя: 00327-43218-13268-AAОЕМ Microsoft office 2016: 00340-933324-12686-AA80
--	--	--

Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. <http://www.biblioclub.ru> – Университетская библиотека онлайн
2. <http://bookap.info> – Психологическая библиотека
3. <http://www.apa.org/> - American psychological association
4. <http://www.pedlib.ru/> - Педагогическая библиотека
5. <http://www.conflictology.ru/> - научный журнал «Конфликтология»
6. <https://expeducation.ru/> - международный журнал экспериментального образо-

вания

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: экран, проектор.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (уровень бакалавриата).

Автор: к.и.н., доцент кафедры истории и теории международных отношений А.Е. Блохина

Рецензент: к.и.н., доцент кафедры зарубежного регионоведения и локальной истории Леушкин Д.В.

Заведующий кафедрой:

д.п.н., профессор А.А. Громыко

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института международных отношений и мировой истории ННГУ им. Н.И. Лобачевского