

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)  
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

« 28 »  Шилов С.П.

2020 г.



ОП.05 ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ  
рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки  
специалистов среднего звена  
43.02.10 Туризм  
(базовая подготовка)  
Форма обучения – очная

Ложкова Г.М. ОП.05. Основы конфликтологии. Рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.10 Туризм. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа дисциплины разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 474.

Рабочая программа дисциплины опубликована на сайте Тобольского пединститута им. Д.И. Менделеева (филиал) ТюмГУ: ОП.05. Основы конфликтологии. [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://tobolsk.utmn.ru/sveden/education/#>

© Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Ложкова Г.М., 2020

## Содержание

1. Паспорт рабочей программы дисциплины	3
2. Структура и содержание дисциплины	5
3. Условия реализации дисциплины	14
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	15

## **1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины**

### **1.1. Область применения программы.**

Рабочая программа дисциплины – ОП.05. Основы конфликтологии является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

### **1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена.**

Дисциплина ОП.05 Основы конфликтологии входит в профессиональный учебный цикл.

### **1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- характеристику конфликта как социального феномена;
- объективные и субъективные факторы, влияющие на возникновение конфликтов;
- стратегии поведения личности в конфликте, закономерности конфликтного и неконфликтного поведения;
- технологии управления конфликтным взаимодействием;
- основные причины конфликтов в туристской индустрии и пути их разрешения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- распознавать модели поведения, закономерно приводящие партнеров по общению к эскалации противоборства;
- прогнозировать развитие внутри и межкорпоративных конфликтных ситуаций;
- предупреждать появление нежелательных конфликтов;
- выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их

реализации.

**1.4. Количество часов на освоение дисциплины:**

Семестр(ы)   2  ;

Максимальной учебной нагрузки обучающегося  70  часов, в том числе:

обязательной аудиторной нагрузки обучающегося  48  часов;

самостоятельной работы обучающегося  16  часов.

**2. Структура и содержание дисциплины**

**2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	70
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	48
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	32
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	16
Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
<b>Раздел I. Теоретические основы конфликтологии</b>		<b>31</b>		
Тема 1.1. Конфликт как предмет научного анализа	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1.	Конфликтология как наука, ее предмет, методы исследования и задачи. Становление конфликтологии как науки. Формирование конфликтологических идей. Развитие конфликтологии в рамках социальной науки. Современная конфликтология: актуальные теоретико-методологические и практические проблемы. Представление о конфликте и его месте в системе человеческих отношений. Понятие и причины конфликтов.	2	1
	2.	<b>Семинар 1.</b> Конфликтология в системе социальных дисциплин. Конфликтология как научная дисциплина. Направления в разработке теории конфликта. Методология и методы конфликтологии. Объект и предмет конфликтологии как науки. История становления конфликтологического знания. Понятие конфликта как социально-психологического феномена.	2	2
	3.	Самостоятельная работа обучающихся: Сообщение: «История становления конфликтологического знания». «История отечественной конфликтологии». «История зарубежной конфликтологии». «Эволюция научных воззрений на конфликт: древнее время, средние века, новое время». «Современные концепции конфликта (взгляды Т.Парсонса, Л.Козера, Р.Дарендорфа)».	1	3
Тема 1.2. Характеристика конфликта как социального феномена. Основные понятия	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1.	Конфликт как социальный феномен. Основные понятия конфликтологии. Типология конфликтов. Функции и виды конфликтов. Структура и динамика конфликта: этапы и фазы конфликта. Объект, предмет, участники и условия конфликта. Конфликт и социальное противоречие. Понятие об эскалации конфликтогенов. Определение понятия конфликта как явления и способа взаимодействия людей. Конфликтные ситуации в сферах общественной жизни. Социальные противоречия и конфликты. Природа возникновения конфликта и форма взаимодействия конфликтующих сторон. Функции конфликта с учётом позитивных и негативных последствий. Классификация конфликтов по признакам, типам и видам.	2	1

<p>Тема 1.3. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Типы конфликтных личностей</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>			
	1.	<p><b>Семинар 2.</b> Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Типы конфликтных личностей. Типы «трудных» личностей. Стили конфликтного поведения. Общие признаки конфликтного поведения. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте. Стили конфликтного поведения: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Двухмерная и трёхмерная модели Томаса-Киллмена.</p>	2	2
	2.	<p>Самостоятельная работа обучающихся: Привести примеры и проанализировать ситуации конфликтного взаимодействия из собственного жизненного опыта. Устный опрос ситуаций.</p>	1	3
<p>Тема 1.4. Три механизма возникновения конфликтов</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>			
	1.	<p><b>Семинар 3.</b> Основные типы конфликтов. Механизм возникновения случайных конфликтов. Механизмы возникновения неслучайных конфликтов. Типология конфликтов по степени их случайности-неизбежности. Алгоритм разрешения конфликтов.</p>	2	2
	2.	<p>Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка к устному опросу. Основные причины, формирующие человеческие конфликты: инстинкты, противоречивые тенденции развития, поведения, деятельности; несовпадение основополагающих мотивов жизнедеятельности, неравномерное распределение ответственности и пр. Классификация причин конфликтного поведения. Объективно-субъективная природа конфликтов. Социально-психологические причины конфликтов. Организационно-управленческие причины конфликтов. Личностные особенности и конфликт.</p>	1	3
<p>Тема 1.5. Внутриличностный конфликт</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>			
	1.	<p>Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Внутриличностный конфликт: специфика, формы проявления. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита. Развитие стрессоустойчивости. Последствия внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности. Модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивная,</p>	2	1

		деструктивная, конформистская. Связь между конфликтностью темпераментом. Типы конфликтных личностей.		
Тема 1.6. Стратегии поведения личности в конфликте	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1.	<b>Семинар 4.</b> Основные стратегии и стили поведения в конфликте. Модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивная, деструктивная, конформистская. Модель двойной заинтересованности. Основные типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Структура человеческой психики: фрустрация, стрессы, конфликты, кризисы. Связь между конфликтностью и темпераментом. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления. Характеристика стилей поведения в конфликте. Тактики конфликтного взаимодействия в стратегии соперничества.	2	2
	2.	Самостоятельная работа обучающихся: Исследовательская работа. Провести самооценку конфликтности, диагностику конфликтных отношений в учебных группе и составить отчет.	1	3
Тема 1.7. Межличностный конфликт	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1.	<b>Семинар 5.</b> Взаимодействие и взаимозависимость людей. Групповые интересы и цели. Теория ролей. Социально-психологическая рефлексия. Структурная и социально-психологическая типология межличностного восприятия. Транзакционный анализ. Межличностная перцепция. Идентификация. Децентрация. Эмпатия. Механизмы межличностной манипуляции. Причины и мотивы возникновения межличностных конфликтов и их типологизация. Социально-психологическое противостояние индивидов. Способы разрешения межличностных конфликтов.	2	2
	2.	Самостоятельная работа обучающихся: Разработка карт-схемы, опорно-логической схемы (таблицы) по типам и видам конфликтов: организационные, межэтнические, религиозные, межгрупповые, межпрофессиональные конфликты.	1	3
Тема 1.8. Политические и	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1.	Политические конфликты. Понятие и типология политического конфликта.	2	1



межэтнические конфликты		<p>Политический режим и социально-политические противоречия в обществе. Основные способы урегулирования политического конфликта.</p> <p>Межэтнические конфликты. Понятие «этнос» в социологическом измерении. Источники возникновения межэтнических конфликтов. Нормативные способы урегулирования межэтнических конфликтов. Демократические технологии государственного управления конфликтами.</p>		
Тема 1.9. Социально-трудовые конфликты	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1.	<p><b>Семинар 6.</b></p> <p>Конфликты в организации. Классификация организационных конфликтов. Социально-трудовые конфликты взаимоотношения в общности: факторы конфликтности и согласия. Объективные и субъективные причины их возникновения. Основные способы предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами в организации. Функции и последствия конфликта в организации. Проблемы социально-трудовых отношений в обществе. Причины возникновения и сущность социально-трудовых конфликтов и их квалификация. Действующие силы конфликта. Внешние и внутренние факторы конфликта. Динамика развития социально-трудового конфликта. Забастовка и формы ее проявления в конфликте.</p> <p>Основные способы регулирования и разрешения социально-трудовых конфликтов на предприятиях. Роль социально-трудовых конфликтов в развитии общества.</p>	2	2
	2.	<p>Самостоятельная работа обучающихся: Реферат: «Социально-трудовые конфликты».</p>	1	3
Тема 1.10. Насилие в конфликтах	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1.	<p><b>Семинар 7.</b></p> <p>Природа человеческой агрессивности. Насилие как средство доминирования и господства. Насилие как средство защиты. Насилие как средство доминирования и господства. Насилие как средство защиты. Механизмы ограничения применения насилия в конфликтах. Неюридические методы разрешения урегулирования конфликтов. Юридические способы завершения конфликтов.</p>	2	2
	2.	<p>Самостоятельная работа обучающихся: Сообщение «Выбор стратегии и тактики в конфликтном взаимодействии в различных группах молодежи».</p>	1	3
<b>Раздел II. Технологии управления конфликтным взаимодействием</b>			<b>40</b>	

Тема 2.1. Убеждение как средство предотвращения и разрешения конфликтов. Правила убеждения	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1.	Убеждение, принуждение, компромисс. Правила убеждения в конфликтном взаимодействии.	2	1
Тема 2.2. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1.	<b>Семинар 8.</b> Характеристика жестов. Способы избавления от гнева. Искусство критики	2	2
	2.	Самостоятельная работа обучающихся: Анализ жестов и поз часто используемых в работе с клиентом.	1	3
Тема 2.3. Технология проведения переговоров в конфликтном взаимодействии	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1.	<b>Семинар 9.</b> Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Этапы урегулирования конфликта. Психологическая подготовка к урегулированию конфликта. Определение проблемы, вызвавшей конфликт. Поиски возможных вариантов решения. Разработка и выбор вариантов решения конфликта. Переговоры в конфликтных ситуациях. Переговоры как процесс: специфика управления. Основное содержание переговорного процесса. Этапы переговорного процесса. Функции переговоров. Подготовительный этап переговоров. Переговорный процесс. Техника переговоров. Стили ведения переговоров. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Медиация как технология регулирования конфликта.	2	2
	2.	Самостоятельная работа обучающихся: Анализ стратегий переговорного процесса Р. Фишер, У.Юри, У. Мастенбрук. (Оформление результатов в табличном виде).	1	3
	<b>Содержание учебного материала</b>			
Тема 2.4. Ассертивные техники в изложении своей	1.	Изложение своей позиции. Ассертивный спор. Ассертивная защита своих прав. Ассертивная просьба. Ассертивный отказ. Примиряющие жесты.	2	1

позиции в условиях конфликта				
Тема 2.5. Технология выработки взаимовыгодных предложений в конфликте	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1.	<b>Семинар 10.</b> Модель «уступки-сближения». Модель «взаимных выгод». Технология управления собственным поведением в конфликте противоборствующих сторон.	2	2
	2.	Самостоятельная работа обучающихся: Составление мини-презентаций на тему «Эффективные методы выработки взаимовыгодных предложений в конфликте».	1	3
Тема 2.6. Способы и техники отстаивания своей позиции в переговорном процессе	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1.	<b>Семинар 11.</b> 21 способ «получить своё» в конфликте. Отработка умений и навыков сглаживания конфликтов. Повышение доверия. Развитие убедительной речи. Развитие интуиции в общении. Формирование установки на взаимопонимание. Совершенствование коммуникативной культуры.	2	2
	2.	Самостоятельная работа обучающихся: Разработка опорно-логических схем (таблицы) по изучаемой дисциплине (тема на выбор).	1	3
Тема 2.7. Способы и техники управления эмоциональным состоянием в конфликте	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1.	Способы управления эмоциональным состоянием через изменение своего поведения в конфликте. Техники регулирования эмоциональных состояний. Манипуляция как вид психологического воздействия. Изменение эмоционального последствие конфликтных ситуаций. Профилактические меры предупреждения конфликтов. Приемы предотвращения и создания конфликта. Оценка последствий и подведение итогов.	2	1
Тема 2.8. Технологии управления конфликтами в сфере туризма. Модели конструктивного разрешения конфликта в сфере	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1.	<b>Семинар 12.</b> Особенности конфликтов в сфере туризма. Ролевой конфликт в профессиональной деятельности. Управление конфликтами: этапы, формы вмешательства. Стадии развития и функции управления конфликтом. Функции конструктивного конфликта. Сущность и содержание конфликтов; особенности их возникновения в туристической индустрии. Особенности управления конфликтами в туристических фирмах. Повышение культуры обслуживания как фактор снижения конфликтных ситуаций. Источники конфликтов в туристической индустрии. Социально-психологические, индивидуально-психологические причины конфликтов в	2	2

туризма.		турагентстве.			
	2.	Самостоятельная работа обучающихся: Изучение нормативно-правовых документов, определяющих права и обязанности конфликтующих сторон. Подготовка сообщения-презентации.		1	3
Тема 2.9. Технологии разрешения конфликтных ситуаций в семье. Детско-родительские конфликты.	<b>Содержание учебного материала</b>				
	1.	<b>Семинар 13.</b> Социально-психологические и ролевые различия супругов. Причины и источники супружеских конфликтов. Способы разрешения супружеских конфликтов. Как вести себя с ребенком, когда он нарушает дисциплину. Шесть шагов «беспроблемного метода разрешения конфликтов с детьми» (Томас Гордон).		2	2
	2.	Самостоятельная работа обучающихся: Написать эссе, мини-сочинение на основе наблюдения, анализа взаимоотношений детей и взрослых по темам: - «Можно ли одобрять ребенка, не одобряя его поведение». - Мой опыт использования техники «Активное слушание». - Мое кредо взаимоотношений с людьми.		1	3
Тема 2.10. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны	<b>Содержание учебного материала</b>				
	1.	Понятие и особенности третьей стороны в завершении конфликтов. Медиация. Принципы посредничества. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта. Факторы эффективности участия третьей стороны в конфликте. Разрешение конфликтов с участием третьей стороны. Деятельность посредника по урегулированию конфликтов. Модели деятельности руководителя по урегулированию конфликтов. Этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта между подчиненными.		2	1
Тема 2.11. Технологии предупреждение конфликтов	<b>Содержание учебного материала</b>				
	1.	<b>Семинар 14.</b> Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликтов. Предупреждение конфликтов посредством изменения собственного отношения к ситуации. Способы и приемы изменения своего поведения в предконфликтной ситуации. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта. Умение информировать оппонента о том, в чем затронуты ваши интересы как фактор предупреждения конфликтов. Влияние инициального коммуникативного поведения на возникновение конфликтной ситуации. Толерантность в конфликтной ситуации. Устранение причин конфликта. Поддержка сотрудничества.		2	2

		Социальное партнерство. Институционализация отношений. Нормативные механизмы. Нормативные механизмы.		
	2.	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка ролевой игры «Медиаторство и посредничество в разрешении конфликтов».	1	3
Тема 2.12. Творчество в разрешении конфликтов	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1.	<b>Семинар 15.</b> Творческий подход к решению конфликтной ситуации. Влияние креативности на решение конфликтной ситуации. Приемы эффективной разблокировки творческого потенциала личности. Способы творческого разрешения конфликтной проблемы.	2	2
	2.	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовиться к устному опросу: Как вести себя с человеком, охваченным гневом и страхом? Можно ли общаться бесконфликтно? Почему конфликты бывают трудноразрешимыми? Какие каналы восприятия информации являются более предпочтительными? и др.	1	3
Тема 2.13. Оптимальный способ решения конфликтной ситуации	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1.	<b>Семинар 16.</b> Соотношение основных способов разрешения конфликтной ситуации. Психологическая характеристика оптимального способа решения конфликтной ситуации. Условия реализации оптимального способа решения конфликтной ситуации. Критерии оптимального способа решения конфликтной ситуации. Основные алгоритмы оптимального способа.	2	2
	2.	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить сообщение: «Как творчески уйти от оскорблений?», «Приемы творческого отреагирования негативных чувств».	1	3
<b>Консультации по дисциплине</b>			<b>6</b>	
<b>Всего:</b>			<b>77</b>	

Примечание - для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. - Ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. - Репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. - Продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### 3. Условия реализации дисциплины

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия:

Кабинета коммуникативных тренингов оснащенный следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное проекционное и акустическое оборудование, персональный компьютер, воздушно-пузырьковая колонна «Стелла», полог фиброоптический (душ), светильное оборудование со встроенным трансформатором (интерактивные панели различных типов; анимационный эффект «Галактика»; блок подсветки настенного зеркала «Северное сияние»; звукоактивированный проектор светозффектов «Жонглер»; настенная интерактивная сенсорная панель; настенное зеркальное панно с подсветкой из фиброоптических волокон; настенное панно; оптико-волоконный пучок торцевого свечения; прибор «Волшебная нить» эффекта в сенсорных комнатах; проектор: «Дихроспот», «Жар-птица», «Микроскан»; потолочная система «Звездное небо»), сухой бассейн, сухой душ, кресло-трансформер «Пуффбери».

На ПК установлено следующее программное обеспечение:

— Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web.

Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

Актный зал оснащенный следующим оборудованием: мягкие кресла, микрофон, микрофонная стойка, акустическая система, система обработки звука, система освещения

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

##### Основные источники:

1. Козырев, Г. И. Основы конфликтологии: учебник / Г. И. Козырев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. – 240 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0430-5. – Текст: электронный. – [URL: https://znanium.com/catalog/product/1068808](https://znanium.com/catalog/product/1068808) (дата обращения: 15.05.2020). Режим доступа: по подписке.

##### Дополнительные источники:

1. Замедлина, Е. А. Конфликтология: учебное пособие / Е.А. Замедлина. – 2-е изд. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. – 141 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – DOI: <https://doi.org/10.12737/19528>. – ISBN 978-5-369-01082-2. – Текст : электронный. - [URL: https://znanium.com/catalog/product/1062378](https://znanium.com/catalog/product/1062378) (дата обращения: 15.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Дмитриев, А. В. Конфликтология: учебник / А.В. Дмитриев. – 4е изд., перераб. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2019. – 336 с. – ISBN 978-5-98281-350-3. – Текст : электронный. – [URL: https://znanium.com/catalog/product/1030865](https://znanium.com/catalog/product/1030865) (дата обращения: 15.05.2020). – Режим доступа: по подписке.

##### Интернет-ресурсы:

1. Знаниум - <https://new.znanium.com/>
2. Лань - <https://e.lanbook.com/>
3. IPR Books - <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>
6. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>
7. "ИВИС" (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>
8. Электронная библиотека Тюмгу - <https://library.utmn.ru/>

**Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:** Платформа для электронного обучения MicrosoftTeams.

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
Характеристика конфликта как социального феномена.	Устный опрос. Сообщение.
Объективные и субъективные факторы, влияющие на возникновение конфликтов.	Выполнение практических заданий – опорно-логических схем, таблиц. Устный опрос.
Стратегии поведения в конфликте, закономерности конфликтного и неконфликтного поведения.	Исследовательская работа. Реферат.
Технологии управления конфликтным взаимодействием.	Опрос по индивидуальным заданиям. Презентации. Реферат. Опорно-логические схемы, таблицы.
Основные причины конфликтов в туристской индустрии и пути их разрешения.	Выполнение практических заданий.
Распознавать модели поведения, закономерно приводящие партнеров по общению к эскалации противоборства.	Защита реферата. Деловые игры.
Прогнозировать развитие внутри и межкорпоративных конфликтных ситуаций.	Решение ситуационных задач. Деловая игра.
Предупреждать появление нежелательных конфликтов.	Деловая игра. Эссе.
Выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации.	Устный опрос. Сообщение.