

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

Шилов С.П.

« 28 »

2020 г.



ОП.14 ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ

рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки
специалистов среднего звена
43.02.11. Гостиничный сервис
(углубленная подготовка)
Форма обучения – очная

Ложкова Г.М. Основы конфликтологии. Рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11. Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа дисциплины разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

Рабочая программа дисциплины опубликована на сайте Тобольского пединститута им. Д.И. Менделеева (филиал) ТюмГУ: ОП.14. 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	10
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	12

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины

1.1. Область применения программы.

Рабочая программа дисциплины Основы конфликтологии является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис.

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

Дисциплина ОП.14. 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 сфере гостиничных услуг 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 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

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

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

1.4. Количество часов на освоение дисциплины:

Семестр 4;

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 124 часа, в том числе:

обязательной аудиторной нагрузки обучающегося 84 часа;

самостоятельной работы обучающегося 36 часов.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	124
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	84
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	42
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	36
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
Раздел I. Теоретические основы конфликтологии		48	
Тема 1.1. Конфликт как предмет научного анализа	Содержание учебного материала		
	1. Лекция 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. 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	1
	2. 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	Содержание учебного материала		

	1.	Семинар 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. Классификация конфликтов по признакам, типам и видам.	2	2
	2.	Самостоятельная работа обучающихся: Привести примеры и проанализировать ситуации конфликтного взаимодействия из собственного жизненного опыта. Устный опрос ситуаций.	1	3
Тема 1.3. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Типы конфликтных личностей	Содержание учебного материала			
	1.	Лекция 2. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Типы конфликтных личностей. Типы «трудных» личностей. Стили конфликтного поведения. Общие признаки конфликтного поведения. Характеристика основных стратегий поведения конфликте. Стили конфликтного поведения: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс.	2	1
	2.	Самостоятельная работа обучающихся: Сообщение «Двухмерная и трёхмерная модели Томаса-Киллмена».	2	3
Тема 1.4. Три механизма возникновения конфликтов	Содержание учебного материала			
	1.	Семинар 2. Основные типы конфликтов. Механизм возникновения случайных конфликтов. Механизмы возникновения неслучайных конфликтов. Типология конфликтов по степени их случайности-неизбежности. Алгоритм разрешения конфликтов. Классификация причин конфликтного поведения. Объективно-субъективная природа конфликтов. Социально-психологические причины конфликтов. Организационно-управленческие причины конфликтов. Личностные особенности и конфликт.	2	2
	3.	Самостоятельная работа обучающихся:	2	3

		Подготовка к устному опросу. Основные причины, формирующие человеческие конфликты: инстинкты, противоречивые тенденции развития, поведения, деятельности; несовпадение основополагающих мотивов жизнедеятельности, неравномерное распределение ответственности и пр.		
Тема 1.5. Внутриличностный конфликт	Содержание учебного материала			
	1.	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.	2	1
	2.	Семинар 3. Последствия внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности. Модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивная, деструктивная, конформистская. Связь между конфликтностью темпераментом. Типы конфликтных личностей.	2	2
Тема 1.6. Стратегии поведения личности в конфликте	Содержание учебного материала			
	1.	Основные стратегии и стили поведения в конфликте. Модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивная, деструктивная, конформистская. Модель двойной заинтересованности.	2	1
	2.	Семинар 4. 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
	3.	Самостоятельная работа обучающихся: Исследовательская работа. Провести самооценку конфликтности, диагностику конфликтных отношений в учебных группе и составить отчет.	2	3
Тема 1.7. Межличностный конфликт	Содержание учебного материала			
	1.	Взаимодействие и взаимозависимость людей. Групповые интересы и цели. Теория ролей. Социально-психологическая рефлексия. Структурная и социально-психологическая типология межличностного восприятия. Трансакционный анализ. Межличностная перцепция. Идентификация. Децентрация.	2	1

		Эмпатия.		
	2.	Семинар 5. 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.	2	3
Тема 1.8. Политические и межэтнические конфликты	Содержание учебного материала			
	1.	Политические конфликты. Понятие и типология политического конфликта. Политический режим и социально-политические противоречия в обществе. Основные способы урегулирования политического конфликта. Межэтнические конфликты. Понятие «этнос» в социологическом измерении. Источники возникновения межэтнических конфликтов. Нормативные способы урегулирования межэтнических конфликтов. Демократические технологии государственного управления конфликтами.	2	1
	2	Семинар 6. Семинар-диспут «Конфликты в обществе». Современные конфликты в обществе: сущность, содержание и формы проявления. Движущие силы и мотивация конфликтов в обществе. Уровни экономических конфликтов в современном обществе. Война как конфликт. Идеологические конфликты в современном российском обществе. Конфликты в сфере искусства. Религиозные конфликты и основные сферы их проявления: история и современность. Государственная власть как основной предмет политических конфликтов. Конфликт и власть. Диссидентское движение в свете социологии конфликта.	2	3
	3	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка к семинару-диспуту «Конфликты в обществе».	2	3
Тема 1.9. Социально-трудовые конфликты	Содержание учебного материала			
	1.	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	2	1

		организации.		
	2.	Семинар 7. 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. Основные способы регулирования и разрешения социально-трудовых конфликтов на предприятиях. Роль социально-трудовых конфликтов в развитии общества.	2	2
	3.	Самостоятельная работа обучающихся: Реферат: «Социально-трудовые конфликты».	2	3
Тема 1.10. Насилие в конфликтах	Содержание учебного материала			
	1.	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.	2	1
	2.	Семинар 8. Механизмы ограничения применения насилия в конфликтах. Неюридические методы разрешения урегулирования конфликтов. Юридические способы завершения конфликтов	2	2
	3.	Самостоятельная работа обучающихся: Сообщение «Выбор стратегии и тактики в конфликтном взаимодействии в различных группах молодежи».	2	3
Раздел II. Технологии управления конфликтным взаимодействием			72	
Тема 2.1. Убеждение как средство предотвращения и разрешения конфликтов. Правила	Содержание учебного материала			
	1.	Убеждение, принуждение, компромисс. Правила убеждения в конфликтном взаимодействии.	2	1
	2.	Семинар 9. Круглый стол «Технологии предупреждения конфликтов». Способы и приемы воздействия на поведение оппонента. Психология конструктивной критики. Изменение своего отношения к ситуации и поведению в ней. Методы психокоррекции	2	3

убеждения		конфликтного поведения. Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов.		
	3.	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка к проведению круглый стола «Технологии предупреждения конфликтов».	2	3
Тема 2.2. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конflikте.	Содержание учебного материала			
	1.	Характеристика жестов. Способы избавления от гнева. Искусство критики	2	1
	2.	Семинар 10. Деловая игра «Жалоба».	2	3
	3.	Самостоятельная работа обучающихся: Анализ жестов и поз часто используемых в работе с клиентом.	2	3
Тема 2.3. Технология проведения переговоров в конфликтном взаимодействии	Содержание учебного материала			
	1.	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.	2	1
	2.	Семинар 11. 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
	3.	Самостоятельная работа обучающихся: Анализ стратегий переговорного процесса Р. Фишер, У.Юри, У. Мастенбрук. (Оформление результатов в табличном виде).	2	3
Тема 2.4. Ассертивные техники в изложении своей позиции в условиях конflikта	Содержание учебного материала			
	1.	Изложение своей позиции. Ассертивный спор. Ассертивная защита своих прав. Ассертивная просьба. Ассертивный отказ. Примиряющие жесты.	2	1
	2.	Семинар 12. Деловая игра «Просьба и отказ». Дидактическая игра «Искусство критики».	2	3
Тема 2.5.	Содержание учебного материала			

Технология выработки взаимовыгодных предложений в конфликте	1.	Модель «уступки-сближения». Модель «взаимных выгод». Технология управления собственным поведением конфликте противоборствующих сторон.	2	1
	2.	Семинар 13. Технология управления собственным поведением конфликте противоборствующих сторон. Деловая игра.	2	3
	3.	Самостоятельная работа обучающихся: Составление мини-презентаций на тему «Эффективные методы выработки взаимовыгодных предложений в конфликте».	2	3
Тема 2.6. Способы и техники отстаивания своей позиции в переговорном процессе	Содержание учебного материала			
	1.	21 способ «получить своё» в конфликте. Отработка умений и навыков сглаживания конфликтов. Повышение доверия.	2	1
	2.	Семинар 14. Ситуационно-ролевая игра «Переговоры». Развитие убедительной речи. Развитие интуиции в общении. Формирование установки на взаимопонимание. Совершенствование коммуникативной культуры.	2	3
Тема 2.7. Способы и техники управления эмоциональным состоянием в конфликте	Содержание учебного материала			
	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.	2	1
	2.	Семинар 15. Профилактические меры предупреждения конфликтов. Приемы предотвращения и создания конфликта. Оценка последствий и подведение итогов. Практикум «Война и мир!».	2	2
Тема 2.8. Технологии управления конфликтами в сфере туризма. Модели	Содержание учебного материала			
	1.	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 туриндустрии.	2	1
	2.	Семинар 16.	2	3

конструктивного разрешения конфликта в сфере туризма.		Деловая игра «Конфликтная ситуация в гостинице». 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 турагентстве. Упражнение «Конфликтные пары».		
	3.	Самостоятельная работа обучающихся: Изучение нормативно-правовых документов, определяющих права и обязанности конфликтующих сторон. Подготовка сообщения-презентации.	2	3
Тема 2.9. Технологии разрешения конфликтных ситуаций в семье. Детско-родительские конфликты.	Содержание учебного материала			
	1.	Социально-психологические и ролевые различия супругов. Причины и источники супружеских конфликтов. Способы разрешения супружеских конфликтов.	2	1
	2.	Семинар 17. Семинар-дискуссия. Как вести себя с ребенком, когда он нарушает дисциплину. Шесть шагов «беспроблемного метода разрешения конфликтов с детьми» (Томас Гордон).	2	3
	3.	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.	2	3
Тема 2.10. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны	Содержание учебного материала			
	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.	2	1
	2.	Семинар 18. 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	2
Тема 2.11. Технологии	Содержание учебного материала			
	1.	Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения	2	1

предупреждение конфликтов		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.		
	2.	Семинар 19. 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. Социальное партнерство. Институционализация отношений. Нормативные механизмы. Нормативные механизмы.	2	2
	3.	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка ролевой игры «Медиаторство и посредничество в разрешении конфликтов».	2	3
Тема 2.12. Творчество в разрешении конфликтов	Содержание учебного материала			
	1.	Творческий подход к решению конфликтной ситуации. Влияние креативности на решение конфликтной ситуации.	2	1
	2.	Семинар 20. Приемы эффективной разблокировки творческого потенциала личности. Способы творческого разрешения конфликтной проблемы. Эвристическая игра «Искусство разрешения конфликтов».	2	3
	3.	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.	2	3
Тема 2.13. Оптимальный способ решения конфликтной ситуации	Содержание учебного материала			
	1.	Соотношение основных способов разрешения конфликтной ситуации. Психологическая характеристика оптимального способа решения конфликтной ситуации. Условия реализации оптимального способа решения конфликтной ситуации.	2	1
	2.	Семинар 21. Критерии оптимального способа решения конфликтной ситуации. Основные алгоритмы оптимального способа.	2	2
	3.	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить сообщение: «Как творчески уйти от оскорблений?», «Приемы творческого	2	3

	отреагирования негативных чувств».		
Консультации по дисциплине		4	
Всего:		124	

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 учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин № оснащенный следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное аудиовизуальное оборудование, персональный компьютер. 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.

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> (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> (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> (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.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
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. Решение ситуационных задач. Деловая игра.