

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ  
ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК

Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

## СОЦИАЛЬНАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СЕРВИСЕ

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.03.01 - Сервис

---

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

Креативные индустрии

---

*Наименование направленности (профиля)*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *Очная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2024

**«Социальная конфликтология в сервисе»**

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

Старший преподаватель кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства А.Р.  
Акрамов

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№ 8 от 15.02.2024 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
1.1. Цель и задачи дисциплины .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
2. Структура дисциплины.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
3. Содержание дисциплины .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
4. Образовательные технологии .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
5. Оценка планируемых результатов обучения.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
5.1 Система оценивания .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине .....	10
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
6.1 Список источников и литературы .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы .....	15
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	15
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	15
9. Методические материалы.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ .....	18
9.3 Иные материалы.....	19
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины .....	20

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

Цели дисциплины: Формирование конфликтной компетентности по конструктивному разрешению конфликтов и эффективному поведению в конфликтных ситуациях.

Основные задачи:

**ознакомить студентов:**

- с сущностью конфликта;
- с характеристиками конфликтной ситуации, динамики конфликта,
- с основными теориями конфликта, причинами и механизмами конфликта,
- с динамикой и стадиями протекания конфликта,
- со способами его разрешения и стратегиями поведения в конфликтной ситуации.

**сформировать у студентов:**

- базовые научные психологические понятия по психологии конфликта;
- знания о природе и функциях конфликта, а также механизмах конфликтного взаимодействия;
- представления об основных способах предотвращения и управления конфликтами;

**научить студентов:**

- анализировать конфликтную ситуацию;
- определять возможные психологические причины конфликтной ситуации;
- оценивать эффективность поведения участников конфликта с точки зрения

конструктивного разрешения конфликта;

- прогнозировать возможные варианты конструктивного выхода из конфликтной ситуации;
- предотвращать конфликты и управлять конфликтами.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
<i>ОПК-6</i> Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	<i>ОПК-6.1</i> Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере	<i>Знать:</i> основы коллективной психологии; особенностей и закономерности групповой работы, развития коллектива;  <i>Уметь</i> учитывать психологические аспекты коммуникативного процесса и конфликтного поведения;  <i>Владеть:</i> навыками учета психологических факторов, влияющих на процесс деловых коммуникаций;
	<i>ОПК-6.2</i>	<i>Знать:</i> процессы групповой

	<p>Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг</p>	<p>динамики и принципы формирования команды; особенности проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях, психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях;</p> <p><i>Уметь:</i> распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации; использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации;</p> <p><i>Владеть:</i> применения методов и техник аргументирования и приемов влияния на партнера в процессе делового общения;</p>
	<p><i>ОПК-6.3</i> Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями</p>	<p><i>Знать:</i> основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач.</p> <p><i>Уметь:</i> критически оценивать личностные достоинства и недостатки; использовать личностные преимущества в учебной и профессиональной деятельности; стремиться к саморазвитию и самообразованию.</p> <p><i>Владеть:</i> приемами и техниками саморегуляции, самоорганизации и самоуправления, критического оценивания личных достоинств и недостатков;</p>

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Социальная конфликтология в сервисе» относится к вариативной части блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины «Управление конфликтами в организации» необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «Менеджмент».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Управление проектами в креативных индустриях», организационно-управленческая практика.

## 2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часов.

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
1	Лекции	18
2	Семинары	24
3	Экзамен	18
Всего:		42

Объем дисциплины «Управление конфликтами в организации» в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 48 академических часов.

## 3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе	Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни. Актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы современной конфликтологии. Конфликтология в системе социально-гуманитарных наук. Междисциплинарные связи конфликтологии. Становление конфликтологии как учебной дисциплины в России и за рубежом. Роль конфликтологии в консолидации Российского общества.
2	Возникновение и развитие конфликтологических идей	Конфликтология как научное направление. История возникновения и основные направления в развитии социальной конфликтологии и социологии конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, М. Вебер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг). Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной социологии: исторические аспекты и современные подходы. Конфликтология как междисциплинарное направление исследования конфликта. Социологические теории конфликта.

		<p>Психологические теории конфликта. Специфика социально-психологического подхода к конфликту. Прикладная конфликтология как практика работы с конфликтами.</p>
3	Общая теория конфликта	<p>Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу. Основные модели завершения конфликта.</p>
4	Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления	<p>Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Последствия и проявления внутриличностных конфликтов. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях. Развитие стрессоустойчивости. Самоменеджмент как профилактика и технология регулирования внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности.</p>

5	Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования	<p>Причины возникновения межличностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций. Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта. Вербальные и невербальные техники урегулирования эмоционального состояния. Рационализация эмоций. Способы разрешения межличностных конфликтов. Проблема конфликтоустойчивости личности и группы. Малая социальная группа как первичный элемент социума. Групповая динамика, внутригрупповые структуры, проблемы лидерства в группе и конфликты. Групповые нормы, ценности, способы поведения и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Функции межгруппового конфликта. Особенности возникновения, протекания и регулирования конфликтов в различных группах: организационно-производственных, учебнопедагогических, семейных. Социально-экономические, политические, национальноэтнические процессы в современном обществе и конфликты между большими социальными группами. Возможности достижения консенсуса в обществе.</p>
6	Организационные конфликты: особенности протекания	<p>Причины возникновения организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. Позитивные функции организационного конфликта: преодоление застоя жизнедеятельности; определение слабых мест в организационной структуре; формирование лидерства. Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета</p>

	руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда. Специфика инновационных конфликтов. Профилактика и методы регулирования. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов. Стратегии управления организационным конфликтом. Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономической и административно-управленческой систем организации. Особенности протекания социально-трудовых конфликтов. Формы и методы урегулирования. Коллективный и индивидуальный договор и его роль в бесконфликтном взаимодействии. Социальное партнерство, его значение в предупреждении и успешном регулировании конфликтов.
--	--

#### 4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

#### 5. Оценка планируемых результатов обучения

##### 5.1. Система оценивания:

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- <i>опрос</i>	5 баллов	30 баллов
- <i>участие в дискуссии на семинаре</i>	5 баллов	10 баллов
- <i>контрольная работа (темы 1-3)</i>	10 баллов	10 баллов
- <i>контрольная работа (темы 4-5)</i>	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация – экзамен		40 баллов
<b>Итого за семестр</b>		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55		E	

20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

## 5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

### 5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

#### *Контрольные вопросы и задания для текущего контроля успеваемости (контрольные работы)*

1. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
2. Конфликтология как отрасль научного знания.
3. Социологический подход к конфликту.
4. Психологический подход к конфликту.
5. Объективные причины возникновения межличностных конфликтов.
6. Субъективные причины возникновения конфликтов.
7. Психологические барьеры общения.
8. Конфликт в деловой коммуникации.
9. Способы преодоления конфликтной ситуации.
10. Стадии развития конфликта
11. Каковы исторические особенности отношения общества к конфликту?
12. К какому конституционному типу Вы себя относите?
13. В чем отличия характера от темперамента?
14. Какие акцентуации характера существуют?
15. Каковы причины конфликтов в деловом общении?
16. Что такое конфликт и каковы его разновидности?
17. Каковы способы разрешения конфликтных ситуаций?
18. Охарактеризуйте модель конфликтного процесса и его последствия.

19. Охарактеризуйте стадии развития конфликта.
20. Что такое профессиональный стресс и каковы его причины?
21. Каковы причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления?

***Примерные вопросы к промежуточной аттестации (экзамену)***

1. Предмет конфликтологии.
2. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
3. Задачи конфликтологии в различных сферах человеческого взаимодействия.
4. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
5. Этапы развития конфликтологии.
6. Конфликтный функционализм Г. Зиммеля.
7. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
8. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
9. Диалектическая теория конфликта К. Маркса.
10. Функциональная концепция конфликта Т. Парсонса.
11. Особенности изучения конфликта в теории Л. Козера.
12. Концепция конфликта Р. Дарендорфа.
13. Общая теория конфликта Р. Боулдинга.
14. Конфликт как форма воспроизводства общества А. Турена.
15. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
16. Структура социального конфликта.
17. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
18. Динамическая модель конфликта.
19. Функции социальных конфликтов.
20. Проблема типологии конфликтов.  
Диагностика конфликтов.
21. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.
22. Основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта.
23. Виды внутриличностных конфликтов.
24. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
25. Понятие межличностных конфликтов, их причины.
26. Особенности межличностных конфликтов, их динамика.
27. Характеристика основных стилей поведения, их положительные и отрицательные стороны.

28. Групповой процесс: особенности, динамика.
29. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
30. Групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
31. Последствия и функции внутригруппового конфликта.
32. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.
33. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания.
34. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение, регулирование.
35. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
36. Особенности инновационных конфликтов.
37. Причины возникновения, структура и функции педагогических конфликтов.
38. Особенности педагогических конфликтов.
39. Конфликты между учениками, их характер, возрастные особенности.
40. Предупреждение и регулирование педагогических конфликтов.
41. Супружеские конфликты. Социально-психологические и ролевые различия супругов.
42. Причины и источники супружеских конфликтов.
43. Способы разрешения супружеских конфликтов.
44. Причины возникновения, типология и структура семейных конфликтов.
45. Функции и последствия конфликтов в семье.
46. Природа этнонациональных конфликтов, их причины и участники.
47. Особенности этнонациональных конфликтов, роль культурных и религиозных факторов.
48. Проблема конфликта в организации. Роль и задачи руководителя в регулировании конфликтных ситуаций.
49. ситуаций.
50. Регулирование современных национальных противоречий в России.
51. Понятие и типология политического конфликта.
52. Социальные и психологические причины политических конфликтов.
53. Конфликты власти, их специфика. Проблемы достижения социально-политического согласия в обществе.
54. Предпосылки и механизмы разрешения конфликтов: общие положения.
55. Этические моменты в деятельности руководителя при разрешении конфликтов.
56. Субъективные аспекты конфликта, типы участников конфликта, их психология.
57. Место конфликтологии в системе наук об обществе.

58. Движущие силы и мотивация конфликтов. Конфликты потребностей, интересов, ценностей, норм.
59. Источники и причины конфликтов в социально-экономической сфере.
60. Охарактеризуйте основные субъекты конфликтного взаимодействия в социально-экономической сфере.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1. Список источников и литературы**

#### Литература

##### Основная

1. Замедлина, Е. А. Конфликтология : учебное пособие / Е.А. Замедлина. — 2-е изд. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2022. — 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/1815598> (дата обращения: 11.08.2022). – Режим доступа: по подписке.
2. Козырев, Г. И. Конфликтология : учебник / Г. И. Козырев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 289 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-8199-0859-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1838402> (дата обращения: 11.08.2022). – Режим доступа: по подписке.
3. Речевая коммуникация: Учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 272 с. Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=109282>. - ISBN 5-16-002657-6
4. Политические переговоры: Учебное пособие / И.А. Василенко. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 396 с. Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=232596>. - ISBN 978-5-16-004003-5
5. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник / Н.В. Барышников. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 368 с. Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=408974>. - ISBN 978-5-9558-0314-2

##### Дополнительная

1. PR в сфере социальной коммуникации: Учебник / Н.А. Ореховская. - М.: Альфа-М, 2013. - 198 с. Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=448801>. - ISBN 978-5-98281-385-5
2. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и Ко", 2013. - 488 с. Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=414752>. - ISBN 978-5-394-02089-6.

### **6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».**

Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)  
ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)  
Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)  
Cambridge University Press  
ProQuest Dissertation & Theses Global

SAGE Journals  
Taylor and Francis  
JSTOR

### **6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

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

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

### **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;

экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. Методические материалы**

### **9.1. Планы семинарских занятий**

Тема 1. Переговоры: понятие, подходы к определению, виды и особенности

Вопросы для обсуждения

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие переговоров
2. Виды переговоров

3. Значение переговоров в деловом общении.
4. Классификация переговоров.
5. Предмет переговоров.
6. Позиция. Требования к формулировке позиции.
7. Проблемное поле переговоров.
8. Тактика ведения деловых переговоров.
9. Характеристика основных фаз переговоров.
10. Формулировка позиций участников переговоров.
11. Требования к участнику переговоров.

## Тема 2. Структура и стадии переговорного процесса

Вопросы для обсуждения:

1. Интересы сторон в переговорном процессе.
2. Критерии постановки целей, их виды
3. Анализ собственной позиции.
4. Анализ целей партнера по переговорам.
5. Выработка концепции переговоров. Решение проблем на переговорах.

## Тема 3. Деловые переговоры: понятие, стратегии, методы ведения деловых переговоров. Национальные стили ведения деловых переговоров

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие деловых переговоров
2. Стратегии ведения деловых переговоров
3. Позиционное и психологическое давление
4. Принципиальный метод ведения деловых переговоров
5. Психологические типы людей и их влияние на деловые отношения

## Тема 4. Подготовка к переговорам: основные аспекты подготовки; анализ интересов; оценка и разработка возможных альтернатив переговорного соглашения.

Вопросы для обсуждения:

1. Подготовительный этап переговоров
2. Основные этапы переговоров
3. Подготовка к переговорам: основные аспекты подготовки
4. Анализ интересов
5. Оценка и разработка возможных альтернатив переговорного соглашения.
6. Определение переговорной позиции
7. Анализ и учет интересов участников переговоров.
8. Оценка возможных альтернатив переговорного процесса и соглашений

## Тема 5. Техники ведения переговоров

Вопросы для обсуждения:

1. Техники, приемы и аргументации переговоров.
2. Восприятие и получение информации в переговорном процессе
3. Основные принципы ведения переговоров.
4. Развитие переговорных качеств
5. Ведение конструктивных переговоров

## Тема 6. Стратегии манипулятивного воздействия в ходе переговорного процесса

### Вопросы для обсуждения

1. Понятие манипуляции
2. Природа манипуляции
3. Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах. Распознавание манипуляции.
4. Противостояние манипулятивному воздействию.
5. Обман как психологический феномен коммерческих переговоров.
6. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе делового общения. Идентификация обмана в переговорном процессе.

## 9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

### Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста: – актуальность проблемы и темы;  
– новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
2. Степень раскрытия сущности проблемы: – соответствие плана теме доклада;  
– соответствие содержания теме и плану доклада;  
– полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом;  
– умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;  
– умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:  
– круг, полнота использования литературных источников по проблеме;  
– привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению:  
– правильное оформление ссылок на используемую литературу;  
– грамотность и культура изложения;  
– владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;  
– соблюдение требований к объему доклада;  
– культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность:  
– отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;  
– отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;

– литературный стиль.

### Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных самостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

### 9.3. Иные материалы

Не предусмотрено

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина реализуется на Факультете востоковедения и социально коммуникативных наук, кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Цель дисциплины - освоения дисциплины является подготовка обучающихся к организационно-управленческой деятельности по направлению подготовки «Сервис» посредством обеспечения этапов формирования компетенций, предусмотренных ФГОС ВО, в части представленных ниже знаний, умений и навыков.

*Задача* дисциплины: изучение понятийного аппарата дисциплины, основных теоретических положений и методов, привитие навыков применения теоретических знаний для решения практических задач.

Дисциплина (*модуль*) направлена на формирование следующих компетенций:  
*ОПК-6* Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

В результате освоения дисциплины «Управление конфликтами в организации» обучающийся должен:

Знать:

Культурно-коммуникационные подходы к пониманию происходящих социальных и политических процессов.

Уметь:

Использовать приемы дискурсивной (диалогической) коммуникации.

Владеть:

Навыками ведения диалога, переговоров и обмена мнениями; навыками согласования позиций, в случае их несовпадения; методами и приемами предупреждения конфликтов в мультикультурной среде и малых социальных группах.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме *экзамена*.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы.