

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Среднее профессиональное образование

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.11 КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника

Специалист по гостеприимству

Конфликтология. Рабочая программа учебной дисциплины. - Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2021, - 14 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 года №1552.

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

СОДЕРЖАНИЕ

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	4
1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины	4
1.4. Количество часов на освоение учебной дисциплины	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	6
2.2. Тематический план и содержание дисциплины	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	11
3.1. Требования к материально-техническому обеспечению	11
3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения учебной дисциплины	11
3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	12
3.4. Особенности реализации учебной дисциплины для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология» является частью основной профессиональной образовательной программы - программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части общепрофессионального цикла.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

Цели дисциплины:

- формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов;
- развитие навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- формирование у студентов знаний об основных категориях и понятиях конфликтологии; о типологии, функциях и особенностях конфликтов по сферам проявления;
- формирование умений предотвращать и регулировать конфликтные ситуации;
- формирование умений оптимизировать взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами;
- развитие навыков соблюдения этических норм общения;
- развитие навыков эффективного общения, необходимых для дальнейшей профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- основные категории и понятия конфликтологии;
- типологию и функции конфликтов;
- сущность, структуру и динамику конфликта;
- специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов;
- приемы саморегуляции в процессе общения;

уметь:

- применять техники и приемы регулирования конфликтов в профессиональной деятельности;
 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
 - эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами, налаживать отношения сотрудничества;
- иметь практический опыт:
- организации своей деятельности, определения задач профессионального и личного развития, самообразования;
 - работы и общения в коллективе и команде;
 - использования коммуникационных технологий, поиска и использования информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общих и профессиональных компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.4. Количество часов на освоение учебной дисциплины

Объём образовательной программы дисциплины (суммарно) 58 часов, в том числе:

Обязательная часть 0 часов

Вариативная часть 58 часов

Объём образовательной программы дисциплины (суммарно) 58 часов, в том числе:

Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем 38 часов;
самостоятельная работа обучающегося 20 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

очная форма обучения

Вид учебной деятельности	Объем часов
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	58
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	38
в том числе:	
<i>лекции</i>	18
<i>практические занятия</i>	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
Промежуточная аттестация проводится в форме <i>Дифференцированного зачета 6 семестр</i>	

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов всего/ в том числе в форме практической подготовки	Формируемые компетенции
1	2	3	4
Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе	Содержание учебного материала	2	ОК 01.-ОК 06.
	Лекции 1. Предмет, объект, функции, задачи и методы конфликтологии. 2. Развитие конфликтологии как науки. 3. Общая теория конфликта.		
	Практические занятия	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 06.
	1. Возникновение и развитие конфликтологических идей.		
Тема 2. Конфликт как социально- психологическое явление	Содержание учебного материала	2	ОК 01.-ОК 06.
	Лекции 1. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. 2. Объективно-субъективная природа конфликтов. 3. Основания классификаций конфликтов. 4. Позитивные и негативные функции конфликтов.		
	Практические занятия	2	ОК 01.-ОК 06.
	1. Определение понятия и сущности конфликта. 2. Стороны социального конфликта. 3. Основные виды социальных конфликтов.		
Тема 3. Динамика конфликта	Содержание учебного материала	2	ОК 01.-ОК 06., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 4.2., ПК 4.3.
	Лекции 1. Общая структура динамики конфликтов. 2. Стадии развития конфликта.		
	Практические занятия	2	ОК 01.-ОК 06.,

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предконфликтная стадия. 2. Инцидент. 3. Эскалация конфликта. 4. Деэскалация конфликта. 5. Послеконфликтная стадия. 		ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 4.2., ПК 4.3.
Тема 4. Внутриличностные конфликты	Содержание учебного материала	2	ОК 01.-ОК 06.
	Лекции <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие и сущность внутриличностного конфликта. 2. Причины возникновения внутриличностного конфликта. 3. Способы разрешения внутриличностных конфликтов. 		
	Практические занятия	2	ОК 01.-ОК 06.
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Психологическая защита. 2. Последствия внутриличностного конфликта. 		
	Самостоятельная работа обучающихся	10	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 06.
Подготовка реферата.			
Тема 5. Межличностные конфликты	Содержание учебного материала	2	ОК 01.-ОК 06., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 4.2., ПК 4.3.
	Лекции <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие и сущность межличностного конфликта. 2. Межличностное восприятие и конфликты. 3. Виды межличностных конфликтов. 4. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов. 		
	Практические занятия	2	ОК 01.-ОК 06., ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3
<ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности реагирования в конфликтной ситуации в зависимости от типа личности. 2. Тренинг по разрешению конфликтных ситуаций и конфликтов. 			
Тема 6. Группа и конфликт	Содержание учебного материала	1	ОК 01.-ОК 06., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 4.2., ПК 4.3.
	Лекции <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие «малая социальная группа». 2. Причины возникновения конфликтов в группе. 3. Виды конфликтов в группе. 		
	Практические занятия	2	ОК 01.-ОК

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Неформальные групповые нормы. 2. Роль лидера в группе. 3. Тренинг по разрешению конфликтных ситуаций и конфликтов. 		06., ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3
Тема 7. Конструктивные и деструктивные конфликты.	Содержание учебного материала	1	ОК 01.-ОК 06., ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3
	Лекции <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие конструктивных и деструктивных конфликтов. 2. Негативные последствия конфликтов. 3. Позитивные последствия конфликтов: разрешение противоречий, приведших к возникновению конфликта; ликвидации стрессовой ситуации. 		
	Практические занятия	2	ОК 01.-ОК 06., ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 4.2, ПК 4.3
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Преодоление и профилактика негативных последствий конфликтов. 2. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. 		
Самостоятельная работа обучающихся	10	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 06.	
Изучение теоретического материала. Подготовка к тестированию.			
Тема 8. Управление конфликтной ситуацией.	Содержание учебного материала	2	ОК 01.-ОК 06., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 4.2., ПК 4.3.
	Лекции <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие управления конфликтом. 2. Прогнозирование, профилактика, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение конфликта. 3. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. 		
	Практические занятия	2	ОК 01.-ОК 06., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 4.2., ПК 4.3.
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Технологии регулирования конфликтов: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. 2. Сотрудничество при преодолении конфликтов. 3. Эффективная работа вне конфликта. 		
Тема 9. Этические принципы общения.	Содержание учебного материала	2	ОК 01.-ОК 06., ПК 1.2. ПК 1.3., ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 3.2., ПК 3.3.,
Лекции <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. 2. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. 			

			ПК 4.2., ПК 4.3.
	Практические занятия	2	ОК 01.-ОК 06., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 4.2., ПК 4.3.
	1. Деловой этикет в профессиональной деятельности. 2. Ролевая игра для тренировки навыков эффективного общения и группового взаимодействия.		
Тема 10. Саморегуляция в конфликтных ситуациях	Содержание учебного материала	2	ОК 01.-ОК 06.
	Лекции 1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. 2. Приемы саморегуляции, разрядка эмоций. 2. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		
	Практические занятия	2	ОК 01.-ОК 06., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 4.2., ПК 4.3.
	1. Приемы саморегуляции в процессе общения. Итоговое занятие. Дифференцированный зачет.		
Всего:		58	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной дисциплины требует наличия кабинета гуманитарных и социально – экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

Стандартная учебная мебель:

Стол письменный;

Стол ученические;

Стул офисный;

Стулья ученические;

Доска аудиторная;

Кафедра.

Оборудование, технические средства обучения:

ПК;

Проектор;

Экран.

Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия:

3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения учебной дисциплины

Основная литература

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 // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1068808> (дата обращения: 20.08.2020).

2. Замедлина, Е. А. Конфликтология : учебное пособие / Е.А. Замедлина. — 2-е изд. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 141 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-369-01082-2. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1062378> (дата обращения: 20.08.2020).

Дополнительная литература

1. Конфликтология : учебное пособие / Волков Б.С., под ред., Волкова Н.В. — Москва : КноРус, 2020. — 355 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-07516-6. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/932788> (дата обращения: 20.08.2020).

2. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. засл. деят. науки РФ Ф. И. Шаркова. - 2-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация

«Дашков и К^о», 2020. — 236 с. - ISBN 978-5-394-03585-2. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091528> (дата обращения: 20.08.2020).

3. Козырев, Г. И. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 289 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-8199-0859-4. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1112984> (дата обращения: 20.08.2020).

3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> - ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/> - База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)

b. Windows 8

2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

3. Система тестирования INDIGO.

4. 1С: Предприятие 8

4. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО

2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

3.4. Особенности реализации учебной дисциплины для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Лица, с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами (учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

В институте создана безбарьерная среда, учитывающая потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: с нарушениями зрения, с нарушениями слуха, с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий.

Оценка качества освоения программы дисциплины включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам освоения дисциплины.

Текущий контроль проводится в виде:

- опроса,
- защиты рефератов.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета – 6 семестр.

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Форма контроля и оценивания
В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:	
<ul style="list-style-type: none">– основные категории и понятия конфликтологии;– типологию и функции конфликтов;– сущность, структуру и динамику конфликта;– специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов;– приемы саморегуляции в процессе общения.	Оценка результатов: – письменных/устных опросов; – самостоятельной работы (рефератов). Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета.
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:	
<ul style="list-style-type: none">– применять техники и приемы регулирования конфликтов в профессиональной деятельности;– использовать приемы саморегуляции поведения в	Оценка результатов: – работы на практических занятиях;

<p>процессе межличностного общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> – эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами, налаживать отношения сотрудничества. 	<p>– письменных/устных опросов. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета.</p>
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен: иметь практический опыт:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> – организации своей деятельности, определения задач профессионального и личного развития, самообразования; – работы и общения в коллективе и команде; – использования коммуникационных технологий, поиска и использования информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач. 	<p>Оценка результатов:</p> <ul style="list-style-type: none"> – работы на практических занятиях; – самостоятельной работы (защита рефератов). <p>Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета.</p>