

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 04.02.2021 13:11:18

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac5da1451413582f1a0ee37e75da19

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования

"Курский государственный университет"

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

Ученого совета от 29.04.2019 г., №9

Рабочая программа дисциплины

Основы конфликтологии в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостинично-ресторанная деятельность

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очная

Общая трудоемкость 5 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:
экзамен(ы) 4

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
Неделя	14,2			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	28	28	28	28
Практические	42	42	42	42
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	70	70	70	70
Контактная работа	70	70	70	70
Сам. работа	74	74	74	74
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	180	180	180	180

Рабочая программа дисциплины Основы конфликтологии в организациях сферы гостеприимства и общественного питания / сост. старший преподаватель, Мальцева Татьяна Олеговна; Курск. гос. ун-т. - Курск, 2019. - с.

Рабочая программа составлена в соответствии со стандартом, утвержденным приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515 "Об утверждении ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)"

Рабочая программа дисциплины "Основы конфликтологии в организациях сферы гостеприимства и общественного питания" предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль Гостинично-ресторанная деятельность

Составитель(и):

старший преподаватель, Мальцева Татьяна Олеговна

© Курский государственный университет, 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование у студентов общих представлений о сущности, структуре и типах конфликтов, принципах и способах управления ими, моделях поведения в конфликтном взаимодействии для успешного осуществления профессиональной деятельности и бесконфликтной работы в команде
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
--------------------	------

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде****Знать:**

сущность и формы проявления конфликта в современных условиях общественной и личной жизни;
объективные и субъективные факторы, влияющие на возникновение конфликтов;
формы проявления и классификацию конфликтов;
структуру конфликта и ее основные компоненты;
функции конфликтов

Уметь:

анализировать условия и причины возникновения конфликтов;
осуществлять сравнительный анализ конфликтов и производить их классификацию;
определять способы и пути разрешения конфликтов;
выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации;
выявлять и анализировать истинные причины конфликта и предлагать на основе теоретических знаний наиболее адекватные пути выхода из них

Владеть:

Навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения конфликтности
Навыками неконфликтного взаимодействия в коллективе
Навыками неконфликтного общения с потребителями гостиничных услуг
Навыками управления эмоциональными переживаниями

ПК-1: Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания**Знать:**

динамику протекания конфликтов;
стратегии поведения в конфликте
способы и пути управления конфликтами
критерии, формы и факторы завершения конфликтов
основные причины конфликтов в гостиничной индустрии и пути их разрешения

Уметь:

выявлять особенности конфликтов в работе гостиничных предприятий и определять пути их эффективного разрешения
прогнозировать развитие внутри- и межкорпоративных конфликтных ситуаций
предупреждать появление нежелательных конфликтов

Владеть:

Навыками профилактики, управления, конструктивного подхода к разрешению конфликтов

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем	Вид занятий	Семестр / Курс	Часов	Интеракт.
-------------	-----------------------------	-------------	----------------	-------	-----------

	Раздел 1. Конфликты и их развитие	Раздел			
1.1	Объектно-предметное поле конфликтологии. Понятие конфликта	Лек	4	2	0
1.2	Характеристика и диагностика конфликтов	Ср	4	4	0
1.3	Характеристика и диагностика конфликтов	Пр	4	2	0
1.4	Конфликт как тип трудных ситуаций	Лек	4	2	0
1.5	Конфликт как тип трудных ситуаций	Ср	4	4	0
1.6	Конфликт как тип трудных ситуаций	Пр	4	2	0
1.7	Функции конфликтов	Лек	4	2	2
1.8	Функции конфликтов	Ср	4	4	0
1.9	Функции конфликтов	Пр	4	4	0
1.10	Причины возникновения и динамика конфликтов	Лек	4	2	0
1.11	Причины возникновения и динамика конфликтов	Ср	4	4	0
1.12	Причины возникновения и динамика конфликтов	Пр	4	2	0
1.13	Виды конфликтов	Лек	4	2	0
1.14	Виды конфликтов	Ср	4	8	0
1.15	Виды конфликтов	Пр	4	4	0
1.16	Структурная модель конфликта	Лек	4	2	0
1.17	Структурная модель конфликта	Ср	4	4	0
1.18	Структурная модель конфликта	Пр	4	2	0
1.19	Процессуальная модель конфликта	Лек	4	2	0
1.20	Процессуальная модель конфликта	Ср	4	4	0
1.21	Процессуальная модель конфликта	Пр	4	2	0
	Раздел 2. Урегулирование конфликтов	Раздел			
2.1	Типы конфликтных личностей	Лек	4	2	0
2.2	Типы конфликтных личностей	Ср	4	4	0
2.3	Типы конфликтных личностей	Пр	4	2	0
2.4	Основные стратегии поведения в конфликте	Лек	4	2	0
2.5	Основные стратегии поведения в конфликте	Ср	4	8	0
2.6	Основные стратегии поведения в конфликте	Пр	4	4	0
2.7	Стили конфликтного поведения и способы урегулирования конфликтов	Лек	4	2	0
2.8	Стили конфликтного поведения и способы урегулирования конфликтов	Ср	4	4	0
2.9	Стили конфликтного поведения и способы урегулирования конфликтов	Пр	4	2	2
2.10	Сотрудничество и участие третьей стороны в урегулировании конфликтов	Лек	4	2	0
2.11	Сотрудничество и участие третьей стороны в урегулировании конфликтов	Ср	4	8	0
2.12	Сотрудничество и участие третьей стороны в урегулировании конфликтов	Пр	4	4	2
2.13	Предупреждение конфликтов на предприятии	Лек	4	2	0
2.14	Предупреждение конфликтов на предприятии	Ср	4	6	0
2.15	Предупреждение конфликтов на предприятии	Пр	4	4	0
	Раздел 3. Управление конфликтами	Раздел			

3.1	Технология и механизмы управления конфликтами и стрессами	Лек	4	2	0
3.2	Стрессы как источник конфликтов	Ср	4	4	0
3.3	Стрессы как источник конфликтов	Пр	4	2	0
3.4	Технология и механизмы управления конфликтами и стрессами	Ср	4	4	0
3.5	Технология и механизмы управления конфликтами и стрессами	Пр	4	4	0
3.6	Нормативное регулирование Конфликтов. Роль руководителя в управлении конфликтами	Лек	4	2	0
3.7	Нормативное регулирование Конфликтов. Роль руководителя в управлении конфликтами	Ср	4	4	0
3.8	Нормативное регулирование Конфликтов. Роль руководителя в управлении конфликтами	Пр	4	2	0
3.9		Экзамен	4	36	0

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания для текущей аттестации

5.2. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л1.1	Лопарев А. В. - Конфликтология: Учебник - М.: Издательство Юрайт, 2017.	http://www.biblio-online.ru/book/A3965F22-B30E-46E8-B7AC-DB744E01CBF8	1

6.1.2. Дополнительная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л2.1	Бунтовская Л. Л. - Конфликтология: Учебное пособие - М.: Издательство Юрайт, 2017.	http://www.biblio-online.ru/book/6CBED0CF-656E-4A94-8DFC-BAA67F70825C	1
Л2.2	Кибанов А. Я., Ворожейкин И. Е., Захаров Д. К., Коновалова В. Г. - Конфликтология: учебник для вузов, рек. МО РФ - Москва: Инфра-М, 2015.		1
Л2.3	Козьяков Р. В. - Конфликтология - Москва: Директ-Медиа, 2014.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229220	1

6.1.3. Методические разработки

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л3.1	Бобрешова И.П., Воробьев В.К. - Конфликтология. Практикум: практикум - Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.	http://www.iprbookshop.ru/54120.html	1
Л3.2	Метлякова Л.А. - Конфликтология: учебно-методическое пособие - Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016.	http://www.iprbookshop.ru/70630.html	1

6.3.1 Перечень программного обеспечения

7.3.1.1	Microsoft Windows XP Professional (Open License: 47818817);
7.3.1.2	7-Zip (Свободная лицензия GNU LGPL) ;
7.3.1.3	Adobe Acrobat Reader DC (Бесплатное программное обеспечение);
7.3.1.4	Google Chrome (Свободная лицензия BSD) ;
7.3.1.5	MsOffice Professional 2003 (Open License: 41902857)

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

7.3.2.1	http://www.booking.com
---------	---

7.3.2.2	http://www.tripadvisor.ru
7.3.2.3	http://www.tophotels.ru
7.3.2.4	http://www.unwto.org – Всемирная туристская организация (UNWTO)
7.3.2.5	http://www.rha.ru – Российская Гостиничная Ассоциация
7.3.2.6	http://www.trivago.ru
7.3.2.7	http://www.hotels.ru
7.3.2.8	https://www.russiatourism.ru
7.3.2.9	http://ru.wikipedia.org Свободная энциклопедия
7.3.2.10	http://www.consultant.ru/
7.3.2.11	www.nlr.ru/ – Российская национальная библиотека.
7.3.2.12	www.nns.ru/ – Национальная электронная библиотека.
7.3.2.13	www.rsl.ru/ – Российская государственная библиотека.
7.3.2.14	www.biznes-karta.ru/ – Агентство деловой информации «Бизнес-карта».
7.3.2.15	www.rbs.ru/ – Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»
7.3.2.16	www.aport.ru/ – Поисковая система.
7.3.2.17	www.rambler.ru/ – Поисковая система.
7.3.2.18	www.yandex.ru/ – Поисковая система.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, выполнения курсовых работ, текущего контроля и промежуточной аттестации, 305000, Курская область, г. Курск, ул. Радищева, д. № 33, 81 (Мобильный ПК ASUS – 1 шт., проектор Epson EMP-280 – 1 шт., наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий; учебная мебель (столы, стулья, учебная доска))
7.2	Помещение для самостоятельной работы с выходом в интернет, 305000, Курская область, г. Курск, ул. Радищева, д. № 33, 146 (Моноблоки MSI – модель MS-A912, 2гб оперативной памяти, Athlon CPU D525 1.80GHz 1.79 GHz – 27 шт., Моноблоки Asus – модель ET2220I, 4гб оперативной памяти, intelCore i3-3220 CPU 3.30 GHz 3.30 GHz – 13 шт., учебная мебель (столы, стулья))

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебно-методическая документация по дисциплине предусматривает проработку лекционного материала и выполнение индивидуальных заданий с использованием учебно-методических материалов для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Организация аудиторной работы студентов

В процессе обучения для достижения планируемых результатов освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

- информационно-коммуникационная технология, в том числе визуализация, создание электронных учебных материалов;
- технология коллективного взаимодействия;
- технология проблемного обучения, в том числе в рамках разбора проблемных ситуаций;
- технология развивающего обучения, в том числе постановка и решение задач от менее сложных к более сложным, развивающих компетенции студентов.

В рамках перечисленных технологий основными методами обучения являются:

- работа в команде;
- опережающая самостоятельная работа;
- междисциплинарное обучение;
- проблемное обучение;
- защита индивидуальных заданий.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции и практическим занятиям.

Вид занятия: лекция.

Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Вид занятия: практическая работа.

Подготовка предполагает проработку лекционного материала, работу над дополнительной литературой. При оформлении работы необходимо: записать в тетрадь номер работы, тему, цель; записать предложенные задания. При выполнении конкретных заданий можно пользоваться текстом лекций, интернет-источниками, справочным материалом. Подготовка предполагает проработку лекционного материала, составление в рабочих тетрадях вспомогательных схем для наглядного структурирования материала с целью упрощения его запоминания. Обращать внимание на основную терминологию, классификацию, отличительные особенности, наличие соответствующих связей между отдельными процессами.

Организация самостоятельной работы студентов

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Выполняя самостоятельную работу под контролем преподавателя, студент должен:

- планировать самостоятельную работу в соответствии с графиком самостоятельной работы, предложенным преподавателем;
- самостоятельную работу студент должен осуществлять в организационных формах, предусмотренных учебным планом и рабочей программой преподавателя;
- выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам в соответствии с графиком представления результатов, видами и сроками отчетности по самостоятельной работе студентов.

Студент может:

- предлагать дополнительные темы и вопросы для самостоятельной проработки;
- предлагать свои варианты организационных форм самостоятельной работы;
- использовать для самостоятельной работы методические пособия, учебные пособия, разработки сверх предложенного преподавателем перечня.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется студентом самостоятельно. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий. Для более глубокого изучения проблем курса при подготовке заданий необходимо ознакомиться с публикациями в периодических изданиях. Поиск и подбор таких изданий, материалов осуществляется на основе библиографических указаний.

Методические указания для самостоятельной подготовки студентов в соответствии с формами текущего контроля

Работа с текстом учебно-методической и научной литературы (документальным источником).

Для выполнения практических заданий и подготовки к выступлениям необходимо изучить источники информации по теме:

- внимательно прочитайте текст статьи (раздел учебника);
- рассмотрите прилагаемые к тексту иллюстрации, схемы, таблицы, постарайтесь понять главное в них;
- выберите из текста ответы на поставленные в практическом задании вопросы;
- кратко изложите ответы на поставленные вопросы (исходя из задания для самостоятельной работы – в форме плана, схемы, таблицы, конспекта).

При конспектировании текста:

- обдумайте, в какой последовательности лучше изложить содержание параграфа;
- составьте план конспекта (в виде схемы); - запись текста лучше производить по абзацам (краткость изложения, примеры);
- осуществите запись новых терминов, понятий; - выделите главные факты, выводы, идеи.

Вид занятия: самостоятельная работа

Предполагает развитие и закрепление у студентов навыков самостоятельного глубокого, творческого и всестороннего анализа научной, методической и другой литературы по актуальным проблемам дисциплины, на выработку навыков и умений грамотно и убедительно излагать материал.