

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИО-  
НАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ  
ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

КАФЕДРА МАРКЕТИНГОВОГО МЕНЕДЖМЕНТА



УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор

Л.А.Омельянович

20 08 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

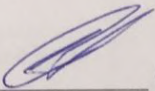
КОНФЛИКТОЛОГИЯ В ТУРИЗМЕ

(название учебной дисциплины)

Укрупненная группа \_\_\_\_\_ 43.00.00 «Сервис и туризм»  
(код и название укрупненной группы)  
Программа высшего профессионального образования \_\_\_\_\_ магистратура  
(бакалавриат, специалитет, магистратура)  
Направление подготовки \_\_\_\_\_ 43.04.02 «Туризм»  
(код и название направления подготовки или специальности)  
Магистерская программа \_\_\_\_\_ Туризоведение  
(название профиля или магистерской программы)  
Факультет \_\_\_\_\_ ресторанно-гостиничного бизнеса  
(название института, факультета)  
Курс, форма обучения (очная, заочная) \_\_\_\_\_ первый (очная), (заочная)  
Учебный год \_\_\_\_\_ 2018-2019

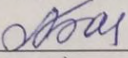
Донецк  
2018

Рабочая программа «Конфликтология в туризме» для студентов по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм» (Магистерская программа: Туризоведение).

Разработчики:  Савельева Е.В., к.э.н., доцент

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры маркетингового менеджмента Протокол № 22 от "2" июля 2018 года

Заведующий кафедрой

  
(подпись)

Балабанова Л.В.  
(фамилия и инициалы)

СОГЛАСОВАНО:

и.о. Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса

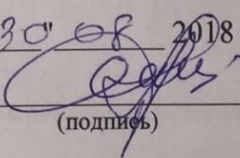
(подпись)

Л.В. Крылова  
(фамилия и инициалы)

Дата "2" 07 2018 года

Одобрено Учебно - методическим советом Университета

Протокол от "30" 08 2018 года № 1

Председатель  Л.А.Омельянович

(подпись)

© Савельева Е.В., 2018 год

Ф.И.О. разработчиков

© ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2018 год

## 1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателей	У крупненная группа, направление подготовки (профиль, магистерская программа), специальности, программа высшего профессионального образования	Характеристика учебной дисциплины	
		Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – 2	У крупненная группа <u>43.00.00 «Сервис и туризм»</u> (код и название)	Вариативная Цикл профессионально-ориентированных дисциплин Дисциплины свободного выбора студента	
	Направление подготовки (специальность) <u>43.04.02 «Туризм»</u> (код и название)		
Модулей - 1	<u>Магистерская программа:</u> <u>Туризмоведение</u>	<b>Год подготовки:</b>	
Смысловых модулей - 3		1-й	2-й
Индивидуальные научно-исследовательские задания не предусмотрены		<b>Семестр:</b>	
Общее количество часов – 72		1-й	4-й
Количество часов в неделю для очной формы обучения:  аудиторных – 1 самостоятельной работы студента – 2	Программа высшего профессионального образования: <u>магистратура</u>	<b>Лекции</b>	
		18 час.	6 час.
		<b>Практические, семинарские занятия</b>	
		18 час.	10 час.
		<b>Лабораторные работы</b>	
		<b>Самостоятельная работа</b>	
		36 час.	56 час.
<b>Индивидуальные задания:</b>			
<b>Вид контроля: зачет</b>			

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:  
 для очной формы обучения – 36/36  
 для заочной формы обучения – 16/56

## 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель:** формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

### **Задачи:**

- сформировать представление о конфликте как форме социального взаимодействия, преодолеть негативное отношение к конфликту.
- овладеть понятийным аппаратом конфликтологии.
- сформировать представление о специфике социальных конфликтов, их причинах, их возможностях управления конфликтным взаимодействием.
- освоить диагностические умения для определения уровней конфликтности, стрессовости, стратегии поведения в конфликте.
- сформировать навыки эффективного взаимодействия, конструктивного разрешения конфликтов.

### **3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО**

Дисциплина М.1. В.9 «Конфликтология в туризме» относится к вариативной части цикла профессионально-ориентированных дисциплин ООП ВПО 43.04.02. «Туризм». Компетенции, формируемые в ходе освоения дисциплины, связаны с содержанием дисциплин учебного плана подготовки бакалавров: Б.2.В.14 «Психология управления и конфликтология», Б.1.Б.14 «Менеджмент в туризме», Б.1.В.2. «Социология».

### **4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Выпускник программы бакалавриата должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):**

- готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2);
- готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-3).

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

- способностью к мониторингу и оценке эффективности процессов в туристской индустрии (ПК-4);
- способностью ставить задачи и выбирать методы исследования, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в сфере туризма (ПК-12);
- готовностью представлять результаты научного исследования в сфере туризма в формах отчетов, прикладных разработок, докладов, рефератов, публикаций, публичных выступлений и обсуждений (ПК-13).

**В результате изучения учебной дисциплины студент должен знать:**

- основные понятия конфликтологии;
- основные подходы к пониманию конфликтов;
- виды классификации конфликтов;
- теоретические основы и закономерности возникновения, предупреждения и регулирования конфликтов различных видов.

**уметь:**

- анализировать источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в сфере туризма;
- определять условия, способы и приемы предупреждения конфликтов;
- оценивать целесообразность и эффективность использования различных переговорных и посреднических процедур в ходе разрешения конфликтов;
- самостоятельно применять конструктивные способы разрешения межличностных конфликтов различных видов.

**владеть:**

- навыками самостоятельного освоения новых знаний;
- методами предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в профессиональной деятельности

**5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ****Смысловой модуль 1. Методология, история и теоретические основы конфликтологии**

Тема 1. Предмет, содержание, структура и задачи курса «Конфликтология»

Предмет и содержание курса "Конфликтология". Конфликт как неизбежность и его роль в истории человечества: исторический обзор. Начало эры цивилизованного подхода к решению конфликтов: от конфронтационного мышления к сотрудничеству. Конфликт в производственной и непроизводственной сферах. Значение изучения конфликтологии для подготовки высококвалифицированного менеджера.

Место конфликтологии в системе наук - пересечение психологии, психиатрии и социологии. Междисциплинарные связи конфликтологии в программе подготовки менеджера. Задачи конфликтологии как науки.

Методы конфликтологии как средства достижения высокой эффективности в любой отрасли межличностного общения. Понятие конфликтологии, их определения и толкования. Анализ направлений современной конфликтологии. Конфликтологические организации и мировой опыт их деятельности. Содержание и структура дисциплины, их соответствие потребностям подготовки управленческих кадров.

Тема 2. Конфликт и его природа

Понятие конфликта. Природа конфликта. Границы конфликта. Многовариантность и оценка ее роли с точки зрения представителей разных научных школ менеджмента. Философская, экономическая, психологическая, коммуникативная стороны конфликта. Изучение конфликта с точки зрения в общих чертах философских, конкретно-социологических позиций, политического интереса, психологической мотивации и т.д.

Соперничество, конкуренция, ссоры (раздор), кризис и раскол как воплощение конфликта. Особенности понимания понятия "конфликт" разными психологическими типами людей. Разные средства противостояния, напряжения и борьбы, которые входят в понятие "конфликт".

Причины возникновения конфликтов и их анализ. Классификация конфликтов по разным признакам. Элементы конфликта: объект, цели, оппоненты. Классификация конфликтов по разным признакам: функциональные и дисфункциональные; внутриличностные, межличностные, межгрупповые, конфликт между личностью и группой; внутренние и внешние; горизонтальные и вертикальные; локальные и всеобщие; конструктивные и деструктивные и т.д.

Латентный период развития конфликта и его предвестники: напряжение, недоразумение, дискомфорт, кризис. Конфликт как ряд "элементарных" конфликтов. Конфликт как процесс и его стадии.

**Смысловой модуль 2. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия**

Тема 3. Конфликтная ситуация и инцидент

Конфликтная ситуация - основа конфликта и ее характерные признаки. Инцидент как пусковой крючок конфликтной ситуации. Варианты возникновения инцидента: по инициативе оппонентов, независимо от их воли и желания, в результате объективных обстоятельств, случайности.

Четыре типа конфликтной ситуации и инцидента по характеру их возникновения.

Конфликтная ситуация как основа для новых инцидентов и конфликтов.

Особенности появления и развития межличностных конфликтных ситуаций. Признаки их существования и методы определения менеджером. Причины межличностных конфликтов. Фрустрация - особенное психическое состояние человека в конфликтной ситуации и ее проявление: гнев, грубость, злобность и пассивность, отчаяние, разочарование и т.д. Средства позитивного влияния руководителя, на подчинённого, который находится в состоянии фрустрации.

Эмоциональное напряжение, нервное расстройство, нервные срывы как реакция работника на конфликтную ситуацию и средства психологической разгрузки в арсенале менеджера.

Тема 4. Личность как субъект конфликта

Индивидуальные особенности как субъект конфликта. Влияние типа нервной деятельности, темперамента, способностей и жизненного опыта на поведение в условиях конфликта.

Типология конфликтных личностей Д. Скотта, Е. Берна.

Цели личности в конфликте. Последствия неправильного целеопределения для поведения оппонента в конфликте. Личностный ресурс оппонента и его значение. Типы поведения личности в конфликтных ситуациях: конкурирующий, сотрудничающий, компромиссный, избегающий, приспособление. Разные типы поведения оппонентов с разными уровнями самооценки.

Доминирующие факторы в поведении конфликтующих сторон: стремление к сотрудничеству или конкуренции, тенденции и их влияние на ход и последствия конфликта.

Контроль эмоциональной сферы. Методика управления эмоциями. Преодоление эмоциональных состояний (раздражения и недоверия), которые являются основными источниками конфликта. Страх, гнев, обида и разочарование как стимулы позитивных изменений.

Роль личных качеств руководителя в процессе управления конфликтами: особенности психологической характеристики менеджера; организаторские способности; стили управления; мотивации и ориентации деятельности. Лидерство и руководство.

Методика управления конфликтами эмоционального уровня. Понятия "манипулирование" и "влияния" в управленческой деятельности.

### **Смысловой модуль 3. Основы предупреждения и регулирования конфликтов**

Тема 5. Конфликт как форма коммуникации. Барьеры недоразумения и пути их преодоления

Конфликтное взаимодействие как вариант коммуникативного акта. Виды и структура общения. Явные и скрытые источники конфликтов в процессе общения. Мотивы, с которыми вступает во взаимодействие объект управления.

Причины возникновения барьеров недоразумения: возникновение и значение первого впечатления, восприятия человека человеком, стереотипизация, манипулирование в общении, самопредставление.

Проблемы достижения понимания, которое зависит от: интеллектуального развития партнеров, полноты информации, стереотипов поведения соответствующих психотипов, готовности к компромиссу и т.д. Пути преодоления барьеров недоразумения. Роль юмора, культуры речи и поведения.

Тема 6. Природа конфликтов, возникающих вследствие общей трудовой деятельности. Объективные причины возникновения деловых конфликтов»

Человек в центре взаимодействия трех систем: организационно-технологической, экономической и социально-психологической. Организационный конфликт: два класса организационных конфликтов и средств их разрешения.

Трудовой коллектив как ячейка возникновения конфликтов. Причины возникновения деловых конфликтов в трудовом коллективе: несбалансированность рабочих мест, несоответствие ресурсов и целей, неопределенность элементов технологии и т.д. Характеристика типов конфликтов в трудовом коллективе. Основные причины противоречия: материально-технические, хозяйственно-политические, хозяйственно-организационные, социально-профессиональные, социально-демографические. Традиционный взгляд на конфликт в коллективе как негативное и нежелательное явление, основные черты этой позиции и ее недостатки.

Современное толкование конфликта как позитивного конструктивного явления при условии правильного управления и устремления его развития. Преимущества этой точки зрения.

Предупреждение возникновения конфликтов эмоционального уровня с нежелательными для организации последствиями: методы устранения причин, поддержка сотрудничества, налаживания социального партнерства, укрепления институциональных отношений и нормативных механизмов управления.

Тема 7. Конфликтность в системе "Руководитель-коллектив". Пути управления конфликтностью  
 Личность руководителя и ее связь с последствиями работы коллектива. Десять типов "тяжелых руководителей" и модели их поведения в коллективе. Качества менеджера, благоприятные для выбора тактически верного поведения в зоне конфликта.

Право на ошибки руководителя и подчиненного. Основные условия достижения добровольного выполнения распоряжений руководителя.

Анализ наиболее распространенных причин конфликтов между руководителем и подчиненными. Причины возникновения ошибочных управленческих решений, которые приводят к возникновению конфликта. Оптимизация информационного обеспечения принятия решений и трудности относительно получения обратной информации. Приемы предупреждения конфликтов при использовании потенциала коллективного интеллекта ("мозговая атака", метод Дельфи, брейнсторминг и др.).

Средства преодоления недоразумений, расхождений и объективных причин конфликтов между менеджером и коллективом. Управление социально-психологическим климатом в коллективе.

Принятие решения в условиях дефицита времени и неполноты информации. Характерные ошибки при выполнении функций учета контроля. Формирование личной ответственности и самоконтроля. Коллективные формы контроля.

Конфликтность в период внедрения инноваций. Задание руководителя по подготовке коллектива к нововведениям. Пути преодоления сопротивления коллектива, механизмов торможения реформ.

Тема 8. Кадровый менеджмент как источник конфликтов

Проблемы подбора, расстановки и переподготовки кадров в контексте конфликтологии. Особенности кадрового менеджмента в переходный период от административно-командной к рыночной системе ведения хозяйства. Новые требования к кадрам и критерии оценки специалистов как факторы возникновения деловых конфликтов. Помощь руководителя в самоопределении подчиненных в новых условиях работы. Методы обеспечения безболезненной адаптации членов коллектива к новым требованиям и условиям труда.

Проблемы оценки результатов труда и индивидуального вклада работников как источник конфликтности. Вопрос определения критериев оценки и средств информирования работников о последствиях их работы.

Трудовая дисциплина. Предотвращение текучести кадров. Наказание и поощрение. Методы убеждения работников (спекулятивные и риторические приемы). Развитие критики и самокритики в трудовом коллективе как средств снижения эмоциональной конфликтности. Этика освобождения.

Тема 9. Потенциальная конфликтность в непроизводственной сфере

Особенности делового общения в непроизводственной сфере. Повышенная конфликтность взаимоотношений в системе "человек - человек".

Особенности общения в торговле: эпизодическая, неперсонифицированность, низкий уровень взаимного доверия и т.д.

Объективные предпосылки и субъективные факторы возникновения конфликтных ситуаций на разных этапах процесса обслуживания: приемы предотвращения и возможные пути их решения. Технологии консенсуса и компромисса.

Значение режима работы, условий труда, технологии продажи и т.п. в профилактике конфликтов. Значение переговоров в урегулировании трудовых конфликтов.

Навыки и умения в конфликтологии, необходимые менеджеру для успешного выполнения своих профессиональных обязанностей в сфере обслуживания.

## 6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей	Количество часов			
	дневная форма		заочная форма	
	всего	в том числе	всего	в том числе

и тем		л	п	лаб.	инд.	с.р.с		л	п	лаб.	инд.	с.р.с
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Смысловой модуль 1. Методология, история и теоретические основы конфликтологии</b>												
<b>Тема 1.</b> Предмет, содержание, структура и задачи модуля «Конфликтология»	6	1	1			4	8	1	1			6
<b>Тема 2.</b> Конфликт и его природа	6	1	1			4	8	1	1			6
<b>Итого по смысловому модулю 1</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			<b>8</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			<b>12</b>
<b>Смысловой модуль 2. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия</b>												
<b>Тема 3.</b> Конфликтная ситуация и инцидент	6	1	1			4	7	1				6
<b>Тема 4.</b> Личность как субъект конфликта	6	1	1			4	8	1	1			6
<b>Итого по смысловому модулю 2</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			<b>8</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>2</b>			<b>12</b>



<b>Смысловой модуль 3. Основы предупреждения и регулирования конфликтов</b>												
<b>Тема 5.</b> Конфликт как форма коммуникации. Барьеры недоразумения и пути их преодоления	6	1	1			4	8	1	1			6
<b>Тема 6.</b> Природа конфликтов, возникающих вследствие общей трудовой деятельности. Объективные причины возникновения деловых конфликтов»	6	1	1			4	8	1	1			6
<b>Тема 7.</b> Конфликтность в системе "Руководитель-коллектив". Пути управления конфликтностью	6	1	1			4	8	1	1			6
<b>Тема 8.</b> Кадровый менеджмент как источник конфликтов	6	1	1			4	8		1			7
<b>Тема 9.</b> Потенциальная конфликтность в производственной сфере	6	1	1			4	9		2			7
<b>Итого по смысловому модулю 3</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>5</b>			<b>20</b>	<b>43</b>	<b>3</b>	<b>6</b>			<b>34</b>
<b>Всего часов</b>	<b>72</b>	<b>18</b>	<b>18</b>			<b>36</b>	<b>72</b>	<b>6</b>	<b>10</b>		<b>-</b>	<b>56</b>

### 7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

N п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Не запланированы		

## 8. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

N п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Развитие конфликтологии за рубежом	2	1
2	Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости	2	1
3	Основные виды классификации конфликтов	2	1
4	Организационно-управленческие причины конфликтов	2	1
5	Объективные и психологические компоненты конфликта	2	1
6	Природа внутриличностных конфликтов. Основные подходы к пониманию внутриличностных конфликтов.	2	1
7	Конфликт «руководитель-подчиненный»	2	2
8	Прогнозирование и профилактика конфликтов	2	1
9	Конструктивное разрешение конфликтов. Формы условия и факторы	2	1
	Итого	<b>18</b>	<b>10</b>

## 9. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

N п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Не запланированы		

## 10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

N п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Динамика различных видов конфликта	4	6
2	Виды внутриличностных конфликтов	4	6
3	Инновационные конфликты	4	6
4	Специфика инновационных межличностных конфликтов.	4	6
5	Внутриполитические конфликты	4	6
6	Межгосударственные конфликты	4	6
7	Технология предупреждения конфликтов	4	6
8	Оценка результатов деятельности и профилактики конфликтов	4	7
9	Переговоры по разрешению конфликта	4	7
	Итого	<b>36</b>	<b>56</b>

## 11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Не предусмотрены

## **12. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

Комплект учебно-методических материалов для обеспечения и сопровождения рабочей программы включает:

- современную отечественную и зарубежную учебную и научную литературу,
- законодательные и нормативные документы,
- статистические данные,
- тематическую подборку материалов к задачам,
- перечень тем рефератов,
- комплекты контрольных вопросов для проверки знаний студентов,
- электронный конспект лекций
- методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов.

## **13. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме зачета (накопительной системы баллов, что составляет 100 баллов ).

### **Темы рефератов:**

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
4. Современные проблемы развития конфликтологии.
5. Роль и мест переговоров в процессе регулирования конфликта.
6. Этапы переговорного процесса.
7. Основные модели поведения в переговорном процессе.
8. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда.
9. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
10. Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину.
11. Учение К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов.
12. Межличностные конфликты в организации: сущность и причины.
13. Классификация и причины межгрупповых конфликтов.
14. Региональные конфликты на постсоветском пространстве.
15. Экологическая катастрофа как глобальный конфликт.
16. Девиантное поведение как фактор конфликтности в семейных отношениях.
17. Конфликтная семья: характеристика и последствия.
18. Классификация социальных конфликтов и их характеристика.
19. Функции конфликтов в организации.
20. Возможности тестов в определении конфликтности личности.
21. Проблема классификации в конфликтологии.
22. Конфликты в сфере управления: типы и способы разрешения.
23. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
24. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.
25. Конфликты в системе государственного управления.
26. Проблема взаимоотношений граждан и чиновников.
27. Проблема институционализации политических конфликтов.
28. Основные аспекты и тенденции развертывания политических конфликтов переходного периода.

29. Понятие региональных конфликтов. Региональные конфликты на постсоветском пространстве.
30. Состояние и перспективы конфликтологии этно-национальных отношений.
31. Основные причины и механизмы этноконфликтов.
32. Основные подходы к изучению конфликта.
33. Характеристика методов изучения конфликта.
34. Основные источники конфликтов, их характеристика.
35. Социальная напряженность и основные методы ее регулирования.
36. Психологическая напряженность, ее роль в конфликте.
37. Сущность манипулятивного поведения.
38. Стратегии реагирования человека на возникновение конфликта.
39. Модели развития конфликтной ситуации.
40. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.
41. Модели конструктивного поведения в конфликте.
42. Профилактика и предупреждение конфликтов.
43. Техника контроля и управления конфликтной ситуацией.
44. Деструктивное поведение в конфликте.
45. Применение уловок при конфликтном взаимодействии.
46. Способы отражения уловок.
47. Эмоции и конфликт.
48. Техника посреднической деятельности в конфликте.
49. Особенности общения с конфликтными людьми.
50. Характеристика стадий конфликта.
51. Динамика протекания конфликта.

#### 14. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа									Сумма в баллах
Смысловой модуль 1		Смысловой модуль 2		Смысловой модуль 3					
<b>T1</b>	<b>T2</b>	<b>T3</b>	<b>T4</b>	<b>T5</b>	<b>T6</b>	<b>T7</b>	<b>T8</b>	<b>T9</b>	
10	10	10	10	10	10	20	10	10	100

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
A	90-100	«Отлично» (5)	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
B	80-89	«Хорошо» (4)	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
C	75-79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
D	70-74	«Удовлетворительно» (3)	неплохо, но со значительным количеством недостатков
E	60-69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации
F	0-34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

## 15. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

### *Основная*

1. Зеленков, М.Ю. Конфликтология: Учебник / М.Ю. Зеленков. - М.: Дашков и К, 2015. - 324 с.
2. Савельева Е. В. Конфликтология : учеб.-метод. рекомендации по изучению дисциплины для студентов оч. и заоч. форм обучения укрупненной группы 38.00.00 «Экономика и управление» направления подготовки 38.04.02 «Менеджмент» образовательный уровень «Магистратура» : (электронный ресурс) / Е. В. Савельева : М-во образования и науки Донец. Народ. Респ., Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. маркетинг. менеджмента. – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2018. – 158 с.
3. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с.

### *Дополнительная*

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. - М.: Проспект, 2016. - 336 с.
2. Балабанова Л.В. Конфліктологія [Текст]: навч. посіб / Л.В.Балабанова, К.В.Савельєва. – К.: «ВД «Професіонал», 2009. – 280 с. – ISBN 978-966-370-129-5
3. Балабанова Л.В. Конфліктологія [Текст]: підруч. / Л.В.Балабанова, К.В.Савельєва. Донецьк: ДонДУЕТ, 2009. – 468 с.
4. Балан, В.П. Конфликтология: Учебное пособие для вузов / В.П. Балан, А.В. Душкин, В.И. Новосельцев и др. - М.: РиС, 2015. - 342 с.
5. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; Под ред. А.Я. Кибанов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 301 с.
6. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учебник / А.В. Дмитриев. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 336 с.

7. Козырев, Г.И. Политическая конфликтология: Учебное пособие / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 432 с.
8. Лукаш, Ю.А. Внутрифирменные конфликты, или Трудовая конфликтология в бизнесе: Учебное пособие / Ю.А. Лукаш. - М.: Юстицинформ, 2014. - 158 с.
9. Руденко, А.М. Конфликтология: Учебное пособие для бакалавров / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. - Рн/Д: Феникс, 2013. - 316 с.
10. Степанов, Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов / Е.И. Степанов. - М.: ЛКИ, 2015. - 176 с.

### **Электронные ресурсы**

1. Белоусов Е.Н. Конфликт интересов и коррупция // Вестн. юрид. ин-та МИИТ. – 2016. - № 3. - С. 77-80 ; То же [Электронный ресурс]. – URL: [http://ui-miit.ru/files/docs/vestnik\\_ui\\_15.pdf](http://ui-miit.ru/files/docs/vestnik_ui_15.pdf) (01.03.2018).
2. Епархина О.В. Коррупция как фактор развития латентных конфликтов // Конфликтология. – 2013. – № 1. – С. 81–91. Доступ после регистрации (открыть ссылку).
3. Кандыбин Р.В. Теоретическое обоснование актуальности противодействия конфликту интересов как одному из источников проявления коррупции // Вестн. Калининградского филиала С.-Петербург. ун-та МВД России. – 2012. - № 3. – С. 108-111 ; То же [Электронный ресурс]. – URL: [http://vuzirossii.ru/publ/teoreticheskoe\\_obosnovanie\\_aktualnosti\\_protivodejstvija/16-1-0-26](http://vuzirossii.ru/publ/teoreticheskoe_obosnovanie_aktualnosti_protivodejstvija/16-1-0-26) (01.03.2018).
4. Костюк О.Н. О соотношении понятий «конфликт интересов» и «коррупция» на государственной службе Российской Федерации // Журнал науч. публикаций аспирантов и докторантов. – 2012. - № 4. – С. 29-34 ; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://jurnal.org/articles/2012/uri12.html> (01.03.2018).
5. Нисневич Ю.А. Конфликт интересов как потенциальная угроза возникновения коррупции // Общественные науки и современность. – 2014. - № 3. – С. 23-31 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.hse.ru/mirror/pubs/lib/data/access/ram/ticket/79/148838018453c8de1c4f45f5f772586a2b71f8f3b0/Artnis99%20%D0%...> (01.03.2018).
6. Погулич О.В. Конфликт интересов как фактор коррупции в сфере государственной службы // Вестн. Забайкальского гос. ун-та. – 2015. - № 7. – С. 75-82 ; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/konflikt-interesov-kak-faktor-korruptsii-v-sfere-gosudarstvennoy-sluzhby> (01.03.2018).

## **16. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ**

1. Электронно-библиотечная система «e.Lanbook» [Электронный ресурс] / [ООО «Издательство «Лань» И.В. Бобренева, С.В. Николаева ]. – Электрон. текстовые дан. – [Москва : ООО «Лань», 2009-]. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/> – Загл. с экрана. Доступ: с 17.09 2015 до 13.12.2017
2. Elibrary.ru [Электронный ресурс] : науч. электрон. б-ка / ООО Науч. электрон. б-ка. – Электрон. текстовые. и табл. дан. – [Москва]: ООО Науч. электрон. б-ка., 2000 .– Режим доступа: <https://elibrary.ru>. – Загл. с экрана. Доступ: с 12.11.2013
3. Дистанционный курс в системе Moodle, <http://distant.donnuet.education/enrol/index.php?id=337>

## **17. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Освоение дисциплины «Конфликтология в туризме» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: лекционная мультимедийная аудитория (7306, 7307). Мультимедийная аудитория укомплектована мультимедийным проектором, проекционным экраном, ноутбуком. Преподаватель имеет возможность проводить лекции, практические занятия, презентации, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения.

Дисциплина обеспечена комплектом видеоматериалов по темам, необходимыми учеб-

ными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

## 18. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Фамилия, имя, отчество	Должность (для совместителей место основной работы, должность)	Наименование учебного заведения, которое окончил (год окончания, специальность, квалификация по диплому)	Ученая степень, шифр и наименование научной специальности, ученое звание, какой кафедрой присвоено, тема диссертации	Повышение квалификации (наименование организации, вид документа, тема, дата выдачи)
Савельева Екатерина Вячеславовна	Доцент кафедры маркетингового менеджмента	Донецкий государственный университет экономики и торговли имени М.Туган-Барановского, 2001 "Менеджмент организаций", менеджмент	Кандидат экономических наук, 08.06.01 – Экономика, организация и управление предприятием, доцент кафедры маркетингового менеджмента, «Связи с общественностью в системе маркетингового управления предприятиями»	ГОУ ВПО «Донецкий национальный университет» (кафедра менеджмента), 17.11.2017г.- 17.12.2017г., приказ от 10.11.2017 г. №2198/6 ; 18.12.2017 справка о стажировки №133/12.0-23

Программа составлена в соответствии с требованиями ГОС ПО и учебным планом по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм»