Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.Э.2.1 Конфликтология»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2026

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.В.Э.2.1 Конфликтология*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "13" марта 2026 г.

И.о. заведующего кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — подпись — Н.А. Четверикова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:

Доцент — подпись — О.В. Солдаткина
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.02 Туризм — личная подпись — Н.А. Четверикова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
личная подпись — С.А. Бикмишерова
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству института
личная подпись — Ю.В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации 191342

© Солдаткина О.В., 2026
© ОГУ, 2026

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

развитие у бакалавра представления о природе конфликта, его структуре, динамике, а также технологиях конструктивного управления конфликтами.

Задачи:

- формирование у студентов представления о многообразии и значимости конфликтов в социальной и организационной сфере;
- становление системы знаний студентов о сущности, структуре, содержании, основных характеристиках и функциях конфликтов;
- усвоение концептуальных основ управления конфликтами в будущей профессиональной деятельности;
- создание условий для активизации в процессе освоения дисциплины профессионально-личностного самоопределения и самосовершенствования студентов;
- обеспечить владение компетенциями применения полученных знаний, навыков и умений для успешной практической профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.4 Безопасность жизнедеятельности, Б1.Д.Б.6 Русский язык и культура речи, Б1.Д.Б.16 История туризма и гостеприимства, Б1.Д.Б.27 Цифровые технологии продаж в туризме, Б1.Д.Б.29 Управление персоналом в сфере услуг, Б1.Д.Б.30 Организация туроператорских и турагентских услуг, Б1.Д.Б.31 Технологии и организация услуг в индустрии туризма и гостеприимства, Б1.Д.В.1 Междисциплинарный проект (туристско-рекреационное проектирование), Б1.Д.В.9 Транспортное обеспечение и риски в туризме, Б1.Д.В.17 Социология и психология управления*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-9 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПК*-9-В-1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг ПК*-9-В-2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия ПК*-9-В-3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами	**Знать:** - основы осуществления внутренних и внешних профессиональных коммуникации и этапы управления конфликтами, условия предупреждения конфликтов, основные этапы процесса медиации, социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных проектов в сфере оказания туристских услуг. **Уметь:** - использовать основные методы управления конфликтом в осуществлении

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
	продажи билетов, и иными сторонними организациями	коммуникаций и проведении перегово-ров с туристами. **Владеть:** - методами управления конфликтами в деятельности туристского предприятия; - навыками урегулирования конфликтов с учетом социально-психологических особенностей клиентов туристского предприятия.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**108**	**108**
Контактная работа:	**34,25**	**34,25**
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю и т.п.)*	**73,75**	**73,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**зачет**	**зачет**

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Природа и сущность конфликта.	16	2	4		10
2	Конфликты в сфере организационных и социаль-ных отношений	16	4	2		10
3	Способы управления конфликтом в деятельности туристского предприятия	26	4	2		20
4	Прогнозирование и профилактика конфликтов	14	2	2		10
5	Технология предупреждения конфликтов	18	4	4		10
6	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны	18	2	2		14
	Итого:	108	18	16		74
	Всего:	108	18	16		74

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 раздел. Природа и сущность конфликта. *Причины и предпосылки возникновения конфликтов. Функции конфликтов (конструктивные, деструктивные). Структура конфликта (участники конфликта, предмет, объект конфликта, микро- и макросреда). Психологические составляющие конфликта (мотивы сторон), конфликтное поведение, информационные модели конфликтной ситуации. Формы и динамика конфликтов. Стадии развития конфликта. Социально-психологические особенности потребителя с учетом национально-региональных проектов в сфере сервиса. Понятие, виды, последствия внутриличностного конфликта. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Понятие разрешение (преодоление) внутриличностного конфликта. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов. Причины конфликтов в звене «руководитель - подчиненный». Условия предупреждения конфликтов «по - вертикали». Способы предупреждения конфликтов «по - вертикали». Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным. Инновация как объект конфликта. Особенности инновационных межличностных конфликтов. Виды и причины межличностных инновационных конфликтов.*

2 раздел. Конфликты в сфере организационных и социальных отношений. *Особенности организационных конфликтов, их основные типы. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия при взаимодействии в коллективе. Анализ методов урегулирования конфликтов в деятельности туристского предприятия. Сущность трудового конфликта, виды трудовых конфликтов. Предмет, причины, функции трудовых конфликтов. Формы разрешения социально-трудовых противоречий (проведение демонстрации, обращение в прессу и т.д.). Предупреждение трудовых конфликтов. Основные пути разрешения трудовых конфликтов.*

3 раздел. Способы управления конфликтом в деятельности туристского предприятия. *Сущность понятия управление конфликтом. Этапы и последовательность оптимального управления конфликтом. Структурирование конфликтующих групп. Основные методы управления конфликтом: уклонение, приспособление, компромисс, сотрудничество, соперничество. Особенности методов управления конфликтами в деятельности туристского предприятия. Переговоры как универсальные атрибут любой стратегии конфликтного действия. Сущность переговорного процесса, его фазы и основные принципы. Картография конфликта. Технология посредничества руководителя в конфликте подчиненных. Социально-психологические особенности потребителя с учетом национально-региональных проектов в сфере оказания туристских услуг.*

4 раздел. Прогнозирование и профилактика конфликтов. *Понятия «прогнозирование конфликтов», «профилактика конфликтов». Основные направления деятельности по предупреждению конфликтов. Основные объективные условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов. Организационно- управленческие условия предупреждения конфликтов. Социально- психологические условия профилактики конфликтов. Основные балансы ролей, влияющие на динамику конфликта.*

5 раздел. Технология предупреждения конфликтов. *Понятие «технологии предупреждения конфликтов». Изменение своего отношения к ситуации и поведения в ней. Основные способы и приемы изменения своего поведения в предконфликтной ситуации. Способы и приемы воздействия на конфликтующего партнера. Структура конструктивной критики. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения.*

6 раздел. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. *Понятие «медиация». Официальные и неофициальные медиаторы. Целесообразность участия третьей стороны в урегулировании конфликтных отношений. Роль третьей стороны в конфликте. Основные этапы процесса медиации. Результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Факторы влияющие на эффективность медиации. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами в ходе переговоров. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов. Конфликтологическая компетентность руководителя. Этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта между подчиненными. Руководитель, как арбитр и посредник при урегулировании конфликтов.*

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1,2	1	Природа и сущность конфликта.	4
3	2	Конфликты в сфере организационных и социальных отношений	2
4	3	Способы управления конфликтом в деятельности туристского предприятия	2
5	4	Прогнозирование и профилактика конфликтов	2
6,7	5	Технология предупреждения конфликтов	4
8	6	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны	2
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – 5-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2023. – 236 с. : ил., схем. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710098 (дата обращения: 31.03.2025). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-05310-8. – Текст : электронный.

2. Анцупов, А.Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов.- 5-е изд., перераб. и доп. - Санкт-Петербург : Питер, 2014. - 512 с. - ISBN 978-5-496-00113-7.

3. Конфликтология: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям "Менеджмент организации", "Управление персоналом", "Экономика труда" / А. Я. Кибанов [и др.].- 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 301 с. - ISBN 978-5-16-005724-8.

5.2 Дополнительная литература

1. Конфликтология: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / под ред. В. П. Ратникова.- 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 543 с. - ISBN 978-5-238-02174-4.

2. Табачникова, И. А. Конфликтология : методическое пособие : [16+] / И. А. Табачникова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дело, 2020. – 80 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685806 (дата обращения: : 03.05.2026). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-85006-280-4. – Текст : электронный.

5.3 Периодические издания

1. Вопросы психологии: журнал. - М. : Агентство "Роспечать". 2026 гг.
2. Психология : реферативный журнал: вып. свод.тома. - М. :ВИНиТИ. 2026 гг.
3. Управление развитием персонала: журнал. - М. : Агентство "Роспечать". 2026 гг.
4. Кадровый менеджмент : журнал. - М. : Агентство "Роспечать". 2026 гг.
5. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать". 2026 гг.

5.4 Интернет-ресурсы

1. https://openedu.ru/ - «Открытое образование»;

2. https://universarium.org/ - «Универсариум»;
3. https://www.lektorium.tv/ - «Лекториум»;
4. https://hr-portal.ru – HR-Portal

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Операционная система РЕД ОС.
2. Пакет офисных приложений «МойОфис Образование»
3. Для работы с ресурсами Интернет - веб-браузер Яндекс https://yandex.ru/..
4. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ http://garant.net.osu.ru
5. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - http://aist.osu.ru.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Все виды учебных занятий по дисциплине *«Конфликтология»,* походят в аудиториях, оборудованных проектами, экранами, учебными досками, стендами, наглядными пособиями, компьютерами, и также техническими средствами обучения:

- персональные ЭВМ с доступом в Интернет, электронной библиотеке ВУЗа и к информационно-справочным системам (Гарант, Консультант);
- проекционное оборудование (проектор, экран);
- компьютерный класс с доступом к Автоматизированной интерактивной системе сетевого тестирования «АИСТТ», электронным курсам «Moodle» и др.