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

*43.03.01 Сервис*

(код и наименование направления подготовки)

*Социально-культурный сервис*

(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
43.03.01 Сервис — личная подпись — Н.А. Четверикова
*код наименование* *личная подпись* *расшифровка подписи*

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

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

№ регистрации 191346

© Солдаткина О.В., 2026
© ОГУ, 2026



2

## 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.29 Управление персоналом в сфере услуг, Б1.Д.В.3 Социальные практики в сфере услуг, 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*-6 Способен к организации контактной зоны предприятия сервиса | ПК*-6-В-1 Умеет применять знания в области коммуникаций для организации контактной зоны сервисных предприятий<br>ПК*-6-В-2 Способен осуществлять организацию контактной зоны предприятий сферы сервиса | **Знать:**<br>- основы организации контактной зоны предприятия сервиса и основы управления конфликтами, условия предупреждения конфликтов, основные этапы процесса медиации, социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных проектов в сфере сервиса.<br>**Уметь:**<br>- использовать и применять знания в области коммуникаций для организации контактной зоны сервисных предприятий и основные методы управления конфликтом.<br>**Владеть:**<br>- навыками организации контактной зоны предприятий сферы сервиса |

| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций |
|---|---|---|
| | | - готовностью к осуществлению управлению конфликтами в сервисной деятельности;<br>- готовностью к деятельности по урегулированию конфликтов с учетом социально-психологических особенностей потребителей. |

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

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

| Вид работы | Трудоемкость, академических часов | |
|---|---|---|
| | 6 семестр | всего |
| **Общая трудоёмкость** | **108** | **108** |
| **Контактная работа:** | **56,25** | **56,25** |
| Лекции (Л) | 28 | 28 |
| Практические занятия (ПЗ) | 28 | 28 |
| Промежуточная аттестация (зачет, экзамен) | 0,25 | 0,25 |
| **Самостоятельная работа:**<br>*- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);*<br>*- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;*<br>*- подготовка к практическим занятиям;*<br>*- подготовка к рубежному контролю и т.п.)* | **51,75** | **51,75** |
| **Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)** | **зачет** | **зачет** |

Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре

| № раздела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | всего | аудиторная работа | | | внеауд. работа |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| 1 | Природа и сущность конфликта. | 8 | 2 | 2 | | 4 |
| 2 | Внутриличностные конфликты | 10 | 2 | 2 | | 6 |
| 3 | Конфликты в сфере организационных и социальных отношений предприятий сферы сервиса | 10 | 2 | 2 | | 6 |
| 4 | Управленческие конфликты | 12 | 4 | 2 | | 6 |
| 5 | Инновационные конфликты | 12 | 2 | 4 | | 6 |
| 6 | Способы управления конфликтом в сервисных предприятиях | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| 7 | Прогнозирование и профилактика конфликтов | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| 8 | Технология предупреждения конфликтов | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| 9 | Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| | Итого: | 108 | 28 | 28 | | 52 |
| | Всего: | 108 | 28 | 28 | | 52 |

**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. Конфликты в контактной зоне сервисного предприятия. Особенности коммуникаций в контактной зоне сервисного предприятия.*

**2 раздел. Внутриличностные конфликты.** *Понятие внутриличностного конфликта. Показатели внутриличностного конфликта в когнитивной, эмоциональной, поведенческой сфере. Основные виды внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностных конфликтов. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Понятие разрешение (преодоление) внутриличностного конфликта. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.*

**3 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 организации. 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.*

**4 раздел. Управленческие конфликты.** *Причины конфликтов в звене «руководитель - подчиненный». Условия предупреждения конфликтов «по - вертикали». Способы предупреждения конфликтов «по - вертикали». Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.*

**5 раздел. Инновационные конфликты.** *Инновация как объект конфликта. Понятие «нововведение». Классификация нововведений в зависимости от типа новшества; механизма осуществления нововведения; особенностей инновационного процесса. Новаторы и консерваторы. Факторы препятствующие инновационной деятельности. Двойственный характер нововведения. Особенности инновационных межличностных конфликтов. Виды инновационных конфликтов. Причины межличностных инновационных конфликтов. Частота возникновения межличностных инновационных конфликтов в зависимости от стадии инновационного процесса и типа нововведения. Способы и приемы борьбы оппонентов используемые в процессе инновационного конфликта. Проекты по проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных проектов в сфере сервиса.*

**6 раздел. Способы управления конфликтом.** *Сущность понятия управление конфликтом. Этапы и последовательность оптимального управления конфликтом. Структурирование конфликтующих групп. Основные методы управления конфликтом: уклонение, приспособление, компромисс, сотрудничество, соперничество. Переговоры как универсальные атрибут любой стратегии конфликтного действия. Сущность переговорного процесса, его фазы и основные принципы. Картография конфликта. Технология посредничества руководителя в конфликте подчиненных.* Урегулирование конфликтов с учетом социально-психологических особенностей потребителей.

**7 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.*

**8 раздел. Технология предупреждения конфликтов.** *Понятие «технологии предупреждения конфликтов». Изменение своего отношения к ситуации и поведения в ней. Основные способы и при-*

*емы изменения своего поведения в предконфликтной ситуации. Способы и приемы воздействия на конфликтующего партнера. Структура конструктивной критики. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения.*

**9 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 | 1 | Природа и сущность конфликта | 2 |
| 2 | 2 | Внутриличностные конфликты | 2 |
| 3 | 3 | Конфликты в сфере организационных и социальных отношений | 2 |
| 4 | 4 | Управленческие конфликты | 2 |
| 5-6 | 5 | Инновационные конфликты | 4 |
| 7-8 | 6 | Способы управления конфликтом | 4 |
| 9-10 | 7 | Прогнозирование и профилактика конфликтов | 4 |
| 11-12 | 8 | Технология предупреждения конфликтов | 4 |
| 13-14 | 9 | Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны | 4 |
| | | Итого: | 28 |

## 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.