

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Кумертауский филиал
федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра экономики



УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УМиНР
Полякова Л.Ю.
(подпись, расшифровка подписи)

06 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.8 Конфликтология»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Кумертау 2026

**Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.В.8 Конфликтология» /сост. З.Р. Ахмадиева -
Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2026**

Рабочая программа предназначена обучающимся заочной формы обучения по
направлению подготовки 43.03.02 Туризм



© Ахмадиева З.Р., 2026

© Кумертауский филиал 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:

- познакомить с механизмами возникновения конфликтов в различных сферах взаимодействия, структурными и динамическими особенностями их протекания и завершения;
- изучить технологии прогнозирования и анализа конфликтных ситуаций и конфликтного взаимодействия;
- научить применять технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте для успешной профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.10 Тайм-менеджмент, Б1.Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг, Б1.Д.Б.22 Управление персоналом в сфере услуг, Б1.Д.Б.26 Деловое общение, Б1.Д.Б.28 Социология и психология управления*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.В.11 Технологии туроперейтинга, Б1.Д.В.15 Организационное поведение*

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*-1 Способен организовывать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ПК*-1-В-1 Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности ПК*-1-В-2 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации	<u>Знать:</u> - основные этапы подбора персонала туристского предприятия; - этапы управления конфликтами, условия предупреждения конфликтов. <u>Уметь:</u> - осуществлять подбор персонала туристского предприятия; - использовать основные методы управления конфликтом. <u>Владеть:</u> - готовностью к организации работы исполнителей и

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		управлению конфликтами; - готовностью к деятельности по урегулированию конфликтов с учетом социально-психологических особенностей исполнителей.

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:	10,5	10,5
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия (ПЗ)	4	4
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа:	97,5	97,5
- выполнение контрольной работы (КонтрР);	15	15
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	56,5	56,5
-изучение разделов массового открытого онлайн-курса «Конфликтология»;	20	20
- подготовка к практическим занятиям;	6	6
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный 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	16	2	-		14
2	Внутриличностные конфликты	18	-	-		18
3	Конфликты в сфере организационных и социальных отношений	18	-	2		16
4	Способы управления конфликтом	18	2	-		16
5	Прогнозирование и профилактика конфликтов	18	-	2		16
6	Технология предупреждения конфликтов	20	2	-		18
	Итого:	108	6	4		98

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
	Всего:	108	6	4		98

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. 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. Особенности подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. Социально-психологические особенности руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.

Раздел 2. Внутриличные конфликты

Понятие внутриличного конфликта. Показатели внутриличного конфликта в когнитивной, эмоциональной, поведенческой сфере. Основные виды внутриличного конфликта. Последствия внутриличных конфликтов. Условия предупреждения внутриличных конфликтов. Понятие разрешение (преодоление) внутриличного конфликта. Механизмы разрешения внутриличных конфликтов.

Раздел 3. Конфликты в сфере организационных и социальных отношений

Особенности организационных конфликтов, их основные типы. Социальные, этнические, профессиональные 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. Причины конфликтов в звене «руководитель - подчиненный». Условия предупреждения конфликтов «по - вертикали». Способы предупреждения конфликтов «по - вертикали». Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.

Раздел 4. 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.

Раздел 5. 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.

Раздел 6. 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. 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. 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	3	Конфликты в сфере организационных и социальных отношений	2
2	5	Прогнозирование и профилактика конфликтов	2
		Итого:	4

4.4 Контрольная работа (6 семестр)

(Приводятся примерные темы (задания) контрольной работы)

Вариант 1

Задание 1. Теоретический вопрос.

Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

Задание 2. Теоретический вопрос.

Базовые психологические установки личности как причина внутриличностного конфликта.

Задание 3. Ситуационная задача.

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. 22 Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задание 4. Ситуационная задача.

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. *Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.*

Задание 5. Ситуационная задача.

Руководитель дает задание подчиненному приобрести оборудование определенной марки. Подчиненный пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но руководитель, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает подчиненного в его неправильности. Подчиненный соглашается: «Ну хорошо, если Вы так думаете, то я приобрету это оборудование», одновременно тоном речи и набором слов, и интонацией в фразе давая понять руководителю на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б. подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда руководитель вызывает к себе подчиненного, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это. А я с самого начала предупреждал Вас, что оборудование никуда не годиться». Таким образом скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении. Назревает конфликтная ситуация. 1. *Каковы ошибки в поведении руководителя и подчиненного в данной ситуации?* 2. *Что на самом деле нужно было сделать подчиненному и руководителю, чтобы превратить конфликт?*

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1 Охременко, И. В. Конфликтология: учебник для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/565796>

2 Емельянов, С. М. Конфликтология: учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 317с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18839-4. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/563551>

5.2 Дополнительная литература

1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебник для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08403-0. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/585421>

2 Конфликтология : учебник / под редакцией А. И. Стребкова. — Санкт-Петербург : СПбГУ, 2022. — 352 с. — ISBN 978-5-288-06301-5. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/282218>

3 Надточий, Ю. Б. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Ю. Б. Надточий. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2024. — 96 с. — ISBN 978-5-9765-4496-3. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/404813>

4 Табачникова, И. А. Конфликтология: методическое пособие: [16+] / И. А. Табачникова; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. — Москва: Дело, 2020. — Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685806> – ISBN 978-5-85006-280-4.

5 Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 200 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17752-7. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/590593>

6 Шарков, Ф. И. Общая конфликтология: учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. Ф. И. Шаркова; а. н. Российская. — 3-е изд., стер. — Москва: Дашков и К, 2021. — 238 с.: ил., табл. — (Учебные издания для бакалавров). — Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621690> – ISBN 978-5-394-04322-2.

7 Ахмадиева, З.Р. Методические рекомендации для проведения практических занятий по дисциплине «Конфликтология» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм заочной формы обучения / Сост. З.Р. Ахмадиева. - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2026.

5.3 Интернет-ресурсы

1. <http://gumer.info> – электронная библиотека по истории, психологии, культуре;
2. <http://cyberleninka.ru/journal/n/sovremennyye-problemy-servisa-i-turizma> – научная электронная библиотека;
3. <http://elibrary.ru>- Научная электронная библиотека
4. <http://www.biblioclub.ru/>- Университетская библиотека онлайн
5. <https://urait.ru/>- Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ
6. <https://e.lanbook.com/> - Электронно-библиотечная система «Лань»
7. <https://openedu.ru/> - «Открытое образование», МООК: «Конфликтология»
8. <https://hr-portal.ru> – HR-Portal

5.4 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- 1 Операционная система РЕД ОС;
- 2 Пакет офисных приложений LibreOffice;
- 3 Свободный файловый архиватор P 7-Zip.
- 4 Бесплатное средство просмотра файлов PDF Adobe Reader
- 5 Бесплатный российский интернет-обозреватель Яндекс. Браузер- <https://yandex.ru/>
- 6 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>
- 7 Антивирус Dr.Web Desktop Security Suite
- 8 <https://internet.garant.ru-> электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ГА-РАНТ Универсал+)

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала и ОГУ.

ЛИСТ

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
код и наименование

Профиль: *Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма*

Дисциплина: Б1.Д.В.8 Конфликтология

Форма обучения: заочная
(очная, очно-заочная)

Год набора 2026

РЕКОМЕНДОВАНА на заседании кафедры экономики
наименование кафедры

протокол № 11 от «11» 06 2026 г.

Ответственный исполнитель, и.о. зав. кафедрой экономики Ахмадиева З.Р.
наименование кафедры подпись расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент кафедры экономики
должность

Ахмадиева З.Р.
подпись

расшифровка подписи

ОДОБРЕНА на заседания НМС, протокол № 7 от «17» 06 2026 г.

Председатель НМС _____ Л.Ю. Полякова
подпись расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

И.о. зав. кафедрой экономики _____ *подпись* З.Р. Ахмадиева
расшифровка подписи

Заведующий библиотекой _____ С.Н. Козак
подпись _____ расшифровка подписи _____