

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Управление конфликтами»
для студентов направления подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) «Экономика впечатлений»

Ставрополь, 2026 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
3. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
4. ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Управление конфликтами» является формирование компетенций УК-6; ПК-4 будущего специалиста по направлению подготовки 43.03.02 Туризм. Основная цель курса заключается в изучении и приобретении теоретических знаний и практических навыков современной теории, принципов, технологий и инструментов, применяемых для медиации в экономике впечатлений.

Задачами освоения дисциплины являются:

- предоставить целостное системное представление о природе конфликтов и динамике их развития
- обучить навыкам диагностики причин конфликта и определения его структуры
- предложить способы профилактики конфликтов
- дать представление об эффективных стратегиях поведения в ходе конфликтного взаимодействия
- развить умение сохранять самообладание и управлять эмоциональным напряжением в конфликтной ситуации
- обучить методам и приемам осуществления функции посредника в переговорах конфликтующих сторон.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

1. Определять и анализировать конфликтные ситуации:
 - Уметь распознавать и описывать конфликтные ситуации, понимать их специфику и динамику.
2. Выявлять источники конфликтов:
 - Уметь анализировать организационно-управленческие, личностные и социально-психологические причины возникновения конфликтов.
3. Структурировать конфликты:
 - Уметь определять структуру конфликта, условия его протекания и этапы развития, что позволит более эффективно вмешиваться в конфликтные ситуации.
4. Управлять процессом разрешения конфликта:
 - Уметь применять методы и стадии разрешения организационного конфликта, обеспечивая конструктивный подход к его разрешению.
5. Оценивать условия и критерии разрешения конфликта:
 - Уметь применять критерии и условия для успешного разрешения конфликтов, включая использование конструктивных подходов и факторов, способствующих разрешению.
6. Выбирать и применять способы регулирования деловых конфликтов:
 - Уметь определять конфликтогены и эффективно управлять эмоциональным состоянием сторон, а также использовать техники для снятия эмоционального напряжения.
7. Определять типы личности и применять стратегии взаимодействия с ними:
 - Уметь идентифицировать конфликтные типы личности и применять соответствующие стратегии для их эффективного взаимодействия.
8. Разрабатывать стратегии поведения в конфликтных ситуациях:
 - Уметь формулировать и применять стратегии поведения, включая навыки ведения переговоров в условиях конфликта.
9. Использовать медиацию в регулировании конфликтов:
 - Уметь оценивать необходимость участия третьей стороны и применять принципы медиации, включая основные этапы этого процесса, для достижения разрешения конфликта.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие является одной из форм проведения групповых занятий со студентами, имеющей своими целями более глубокое усвоение обучающимися лекционного материала, развитие у них умения целенаправленной работы с научной, учебной литературой для самостоятельного добывания новых знаний, приобретение навыков публичных выступлений, ведения дискуссий и т.д.

Практические занятия предполагают использование различных форм работы: обсуждение теоретических вопросов, решение задач, обсуждение докладов, анализ информации. Практические занятия проводятся с целью углубления и закрепления теоретических знаний, привития навыков анализа обстоятельств дела в конкретно заданной ситуации, что весьма важно для будущей практической деятельности. Они, являясь самостоятельной формой обучения студентов, углубляют знания, полученные на лекциях, способствуют самостоятельной работе с нормативным материалом, опубликованной практикой и литературой.

Занятия проводятся в форме опроса студентов по теоретическим вопросам, обозначенным в планах, а также обсуждения вариантов решения практических заданий (ситуаций), которые были предложены в качестве подготовки к занятию. Готовясь к занятиям, студенты должны изучить:

- материалы лекции по предполагаемой теме, а также план практического занятия;
- соответствующие теме занятия положения нормативно-правовых актов;
- основные положения теории;
- рекомендованную в планах практических занятий базовую, а также дополнительную литературу и методические разработки для студентов, подготовленные кафедрой.

При подготовке к практическому занятию студент обязан, изучив действующее законодательство и рекомендованную литературу, письменно изложить в специальной тетради решение задач, заданных преподавателем. Их изложение не должно сводиться лишь к краткому ответу на вопрос. Необходимым признается такое обоснование вывода, которое в принципе является доказательным.

Практические занятия строятся по следующей схеме:

- вначале преподаватель объявляет тему и задачи практического занятия;
- производит опрос студентов по теоретическим вопросам, обозначенным в плане занятия, а также проверяет наличие у студентов письменных решений задач. Данные решения обсуждаются в форме дискуссии непосредственно на занятии;
- по окончании занятия подводятся итоги дискуссии и общие итоги.

Применительно к отдельным темам занятия, с учетом специфики обсуждаемой темы, указанная схема может корректироваться. Однако основе занятия, в любом случае, лежит решение практических ситуаций. Их количество определяется преподавателем с учетом всех особенностей изучаемой темы и масштабности ее проблемных вопросов.

Отвечающий на занятии студент обязан кратко изложить содержание практической ситуации.

Лучше всего целенаправленно готовиться к выступлению по определенному вопросу, изучая другие вопросы с целью лучше разобраться в предмете выступления. Темы выступлений (докладов) можно согласовать с преподавателем заранее. Докладчики могут разграничить между собой материал, вопросы, согласовать последовательность выступлений. Чтобы во время выступления чувствовать себя увереннее, следует подготовить опорный конспект в виде развернутого плана, в который можно включить также представляемые в выступлении схемы, определения, формулы, графики и др. На семинаре можно сделать не обязательно большое, развернутое выступление, полностью раскрывающее какой-либо вопрос, но и небольшое дополнение, уточнение, задавать вопросы в процессе обсуждения.

Если не удалось выступить на семинаре, следует подготовить письменную работу по согласованию с преподавателем. Это может быть:

1. словарь терминов,
2. графики с комментариями,
3. формулы с комментариями и примерами,

4. структурно-логические схемы,
5. развернутые планы ответов на вопросы темы,
6. аннотации статей по теме семинара (краткое, не более 1 стр., самостоятельное изложение содержания статьи) и др.

Конспекты лекций, опорные конспекты к выступлениям и другие записи по изучаемому предмету целесообразно группировать по темам и накапливать для подготовки к зачету в специальной папке.

Планирование практических занятий осуществляется с учётом установленного количества часов. Основные этапы планирования и подготовки занятий:

- Разработка системы занятий по теме или разделу.
- Определение задач и целей занятия.
- Определение оптимального объема учебного материала, расчленение на ряд законченных в смысловом отношении блоков, частей.
- Разработка структуры занятия, определение его типа и методов обучения. Нахождение связей данного материала с другими дисциплинами и использование этих связей при изучении нового материала.
- Определение объема и форм самостоятельной работы на занятии. Определение форм и методов контроля знаний студентов. Определение формы подведения итогов.
- Определение самостоятельной работы по данной теме.

При проведении практических занятий преподаватель уделяет внимание формулировкам выводов, способности студентов сравнивать, анализировать, находить несоответствия, оценивает уровень знаний студентов.

При подведении итогов преподаватель знакомит студентов с результатами выполнения заданий, оценивает качество выполненной работы каждым студентом.

Студенты, не подготовившиеся к семинарскому занятию, равно как и не имеющие письменных решений каких-либо практических ситуаций, заданных преподавателем, должны в отдельном порядке отчитаться за занятие.

После развернутого обсуждения всех наиболее важных вопросов занятия, а также вопросов, касающихся казусов и вариантов его решения, преподаватель подводит итоги дискуссии.

3. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Введение в конфликтологию: Определение конфликтной ситуации.

Цель: формирование знаний об основах конфликтологии. На занятии разберем определение предметного поля конфликтов, природу конфликта, уровни развертывания конфликта в организации, классификации конфликтов в управлении, формы социального конфликта в организации, особенности трудовых конфликтов

Вопросы для обсуждения:

1. Что понимается под термином «конфликт», и какие существуют основные классификации конфликтов?
2. Почему конфликты неизбежны в любой социальной группе или организации?
3. Примеры конструктивных и деструктивных последствий конфликтов в рабочей среде.
4. Основные признаки начала и проявления конфликтной ситуации в коллективе?
5. Что означает понятие «уровень развертывания конфликта» и какие бывают уровни?

Задание:

1. Проведите анализ с письменной фиксацией ответов работников и менеджеров организаций о том, 1) с какими конфликтами им наиболее часто приходится иметь дело на работе; 2) как эти конфликты обычно разрешаются.

2. Анализ результатов работы. На основе собранных данных ответьте на следующие вопросы. С какой стороны функционирования организации в большей степени связаны выявленные вами конфликты? Каковы основные причины конфликтов в терминах

организационной теории? Как относятся представители индустрии туризма и гостеприимства к конфликтам? Почему? На ваш взгляд, имеются ли навыки предотвращения, управления, сглаживания, разрешения конфликтов у представителей организаций, ситуацию которых вы проанализировали?

Тема 2. Источники возникновения конфликтов. Организационно-управленческие причины. Личностные и социально-психологические причины.

Цель: формирование знаний о причинах возникновения конфликтов. На занятии разберем Типологию конфликтов, конфликт как целостный объект управления в единстве трех взаимосвязанных и взаимодействующих компонентов, влияние эмоций, особенности восприятия и интерпретации на реальное поведение.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие личные и психологические черты характера способствуют возникновению конфликтов?
2. В чем заключается связь между структурой организации и возникновением внутригрупповых конфликтов?
3. Какие управленческие ошибки руководителей являются основными причинами появления конфликтов среди сотрудников?
4. Охарактеризуйте социальные и культурные предпосылки возникновения конфликтов в коллективе.
5. Какие внутренние переживания и эмоции сотрудника могут спровоцировать возникновение конфликта?

Задание:

Работа в подгруппах. Выберите для представления группе и кратко опишите на листе бумаги как можно больше запомнившихся конфликтов, участником или свидетелем которого вы были, по схеме: участники, причина конфликта, как он разворачивался и другие аспекты, затронутые в теме 2. Группа выбирает 5 конфликтных наиболее интересных и существенных ситуаций для анализа и сравнивает их процесс действия и решения.

Тема 3. Структура конфликта. Условия протекания конфликта. Этапы развития конфликта.

Цель: формирование знаний о структуре конфликтов. На занятии разберем динамику конфликта, стадии и фазы конфликта, социальную напряженность, признаки и показатели напряженности, положительные и отрицательные стороны конфликта.

Вопросы для обсуждения:

1. Из каких элементов складывается структура любого конфликта?
2. Какие выделяются стадии развития конфликта и как проявляется каждая стадия?
3. Как социальная напряжённость отражается на рабочем климате коллектива?
4. Приведите примеры положительных аспектов конфликта и возможности использования конфликтов для улучшения эффективности организации.
5. В каком состоянии находится организация, если наблюдается хроническое состояние скрытого конфликта?

Задание:

Диагностика конфликта. Составьте карту конфликта, в которой должны быть отражены все переменные конфликта: тип противоречия, субъекты противоречия, причины конфликта реальные и воспринимаемые; повод (инцидент); участники, их характеристики (статус, сила, ресурсы, сильные и слабые стороны, насколько вовлечены в конфликт); интересы (карта интересов), цели в конфликте; характеристика эмоционального фона конфликта; психологические особенности вовлеченных в конфликт индивидов; условия возникновения и этапы развития конфликта и т.п. Убедитесь, что вы знаете о содержании конфликта все.

Тема 4. Управление конфликтом: Этапы разрешения организационного конфликта.

Цель: формирование знаний об основах медиации. На занятии разберем подготовку к процедуре разрешения конфликта, классификации интересов сторон, карту анализа распределения сил участников конфликта, методы профилактики конфликтов в организации, пути предупреждения конфликта, правила бесконфликтного общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие шаги включает подготовка к процессу разрешения конфликта?
2. Как анализировать распределение сил участников конфликта и зачем это необходимо?
3. В чём состоят профилактические меры по предупреждению конфликтов в организациях?
4. Что представляет собой карта анализа интересов сторон конфликта и как её правильно составить?
5. Примеры путей эффективного разрешения конфликтов на разных уровнях организаций.

Задание:

1. Работа в подгруппах. Какие методы разрешения спора предпочтительнее, какие реалистичнее? Какие тактики необходимо использовать? Подготовка групповых письменных отчетов.
2. Чтобы разрешить внутригрупповой конфликт, руководитель должен: а) уволить провинившегося; б) созвать общее собрание, чтобы наказать виновного; в) попытаться изменить нормы; г) занять сторону нарушителя; д) попытаться выяснить причину происшедшего. Обоснуйте свою точку зрения.
3. Каково значение мониторинга социальной напряженности на предприятии?
4. Самостоятельная работа. Проект. Разработать в подгруппах систему управления конфликтом в организации (структуру и процедуры для разрешения конфликтов разных типов).

Тема 5. Критерии и условия разрешения конфликта. Конструктивное разрешение конфликтов. Факторы разрешения конфликтов.

Цель: формирование знаний об условиях и механизмах разрешения конфликтов. На занятии разберем переговоры как способ управления конфликтом, модель принципиальных переговоров, институциональное разрешение конфликта, нормативные механизмы управления конфликтом, способы внешнего воздействия на конфликт, игровые методы управления конфликтами, условия создания в коллективе психологической атмосферы взаимопонимания и сотрудничества.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие существуют внешние и внутренние условия успешного разрешения конфликта?
2. Основные факторы, влияющие на успешность переговоров как способа управления конфликтом.
3. Общепринятые критерии оценки результатов разрешения конфликта.
4. Разница между конструктивным и деструктивным разрешением конфликта.

Задание:

Семинарское занятие.

Изучение следующих тем для обсуждения.

1. Стили конфликтного поведения
2. Ведение переговоров
3. Административные и педагогические способы разрешения конфликтов
4. Методика урегулирования конфликтов

Тема 6. Способы регулирования деловых конфликтов. Конфликтогены.

Управление эмоциональным состоянием. Техники снятия эмоционального напряжения.

Цель: формирование знаний об управлении деловыми конфликтами. На занятии разберем способы разрешения конфликтов, типологию конфликтов по способам управления ими. Институциональное разрешение конфликта. Нормативные механизмы управления конфликтом, способы внешнего воздействия на конфликт, корпоративную культуру как инструмент

управления конфликтами.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие факторы вызывают стресс и напряжение, ведущие к возникновению конфликтов в деловой среде?
2. Перечислите распространенные типы конфликтогенов в рабочих отношениях.
3. Примеры эффективных приемов управления эмоциями в кризисных ситуациях.
4. Каким образом руководство должно реагировать на первые сигналы возникновения трудового конфликта?
5. Как корпоративная культура способствует профилактике и снижению уровня конфликтов в организации?

Задание:

Семинарское занятие.

Изучение следующих тем для обсуждения.

1. Технология управления процессом протекания конфликта.
2. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния.
3. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».
4. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.
5. Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте

Тема 7. Конфликтные типы личности и стратегии взаимодействия с ними.

Цель: формирование знаний о конфликтных типах личности. На занятии разберем поведение в трудной/конфликтной ситуации, технику реагирования на критику, личностные характеристики, затрудняющие общение и провоцирующими сложные, конфликтные ситуации.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие личностные качества ведут к частым конфликтам в рабочей обстановке?
2. Выделите поведенческие паттерны конфликтных типов личности.
3. Предложите стратегию взаимодействия с человеком, склонным к постоянным конфликтам.
4. Перечислите советы по правильному реагированию на критическое замечание коллеги.
5. Какие рекомендации можно дать руководителю для снижения количества конфликтных ситуаций в команде?

Задание:

1. Продиагностировать собственную предпочитаемую стратегию поведения в конфликте по Томасу. Какие стратегии преобладают среди студентов группы?
2. Работа в подгруппах: в каких ситуациях каждая из указанных тактик эффективна, а в каких - нет. Обсуждение результатов в группе.
3. Дискуссия: Что такое манипуляция и каковы способы защиты от нее? Какие основные приемы распознавания сознательно (или бессознательно) спланированного конфликта?

Тема 8. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: Переговоры в конфликтной ситуации. Решение конфликтов. Роль руководителя в управлении конфликтами.

Цель: формирование знаний о стратегии поведения в конфликтных ситуациях. На занятии разберем особенности и проблемы применения стратегий регулирования и разрешения конфликтов, общие подходы к разрешению и управлению конфликтами, модели и способы управления конфликтом, основные стратегии управления конфликтами: предотвращение, подавление, отсрочка, разрешение.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие стратегии поведения выбирают участники конфликта и какие из них считаются эффективными?
2. Какие негативные последствия вызывает стратегия уклонения от конфликта?

3. Преимущества и ограничения метода «принципиальных переговоров».
4. В каких ситуациях целесообразно применение стратегии уступок («уступка»)?

Задание:

Семинарское занятие.

Изучение следующих тем для обсуждения.

1. Особенности разрешения групповых конфликтов.
2. Особенности разрешения семейных конфликтов.
3. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.
4. Тактические приемы ведения переговоров.
5. Особенности подготовки к переговорам.

Тема 9. Участие третьей стороны в регулировании конфликта: Роль медиации.

Основные этапы медиации

Цель: формирование знаний о роли медиации в решении конфликтов. На занятии разберем переговоры как способ управления конфликтом, типы переговорных процессов (позиционный подход, метод принципиальных переговоров, аналитический подход), модель принципиальных переговоров, базовые элементы, роли руководителя как переговорщика.

Вопросы для обсуждения:

1. В каких ситуациях привлечение медиатора становится необходимым условием для разрешения конфликта?
2. Какие компетенции требуются профессионалу-медиатору для успешной работы?
3. Плюсы и минусы позиционных переговоров и сравните их с методом принципиальных переговоров.
4. Что делает третий участник медиации нейтральным и беспристрастным арбитром?
5. Почему руководители крупных компаний иногда обращаются к помощи внешних консультантов для разрешения внутренних корпоративных конфликтов?

Задание:

1. Изучить тактики взаимодействия медиатора с оппонентом.
2. Привести пример тактик: поочередного выслушивания, челночной дипломатии, сделки, директивного воздействия, давления на одного оппонента на конкретной ситуации.
3. Проанализировать отличительные особенности каждой тактики.

4. ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

4.1 Основная литература

1. Кашапов М. М. Основы конфликтологии. М.: Юрайт. 2024. 117 с.
2. Охременко И. В. Конфликтология. М.: Юрайт. 2024. 155с.
3. Леонов Н. И. Конфликтология: общая и прикладная. М.: Юрайт. 2024. 396 с

4.2 Дополнительная литература

1. Сафонов А. А., Сафонова М. А. Международные конфликты в XXI веке. М.: Юрайт. 2023. 416 с.

2. Черкасская Г. В., Бадхен М. Л. Управление конфликтами. М.: Юрайт. 2024. 250 с.

4.3 Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по выполнению практических занятий по дисциплине «Управление конфликтами» для студентов специальности 43.03.02 Туризм [Электронная версия].

2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление конфликтами» для студентов специальности 43.03.02 Туризм [Электронная версия].

4.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Московская школа конфликтологии – Режим доступа:

<https://conflictmanagement.ru/innovatsii-i-konfliktyi-problemyi-resursyi-i-printsipyi-vmeshatelstva-v-konfliktyi/>.

2. Деловая среда – Режим доступа: <https://dasreda.ru/media/for-managers/metody-upravleniya-konfliktami/>.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по организации самостоятельной работы
по дисциплине «Управление конфликтами»
для студентов направления подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность
(профиль)

«Экономика впечатлений»

Ставрополь, 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

2. ВАРИАНТЫ САМОСТОЯТЕЛЬНО ВЫПОЛНЯЕМОЙ РАБОТЫ

**3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ
ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ТВОРЧЕСКИХ ПРОЕКТОВ**

4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

ВВЕДЕНИЕ

Выполнение самостоятельной работы требует проявления творчества, умения отбирать необходимый материал и анализировать информацию.

Учебный план высших учебных заведений предусматривает студентами направления 43.03.02 Туризм самостоятельное решение ситуационных заданий по дисциплине «Управление конфликтами», которая является важным звеном в выработке студентами навыков самостоятельного изучения науки и приобретении опыта самостоятельного получения и накопления знаний, что необходимо будущему дипломированному специалисту в его трудовой деятельности.

Настоящие методические указания обозначают порядок выполнения и оформления самостоятельной работы. Теоретическая часть работы должна отражать понимание студентом теоретического значения исследуемого вопроса. В итоге студент должен показать свою подготовленность к самостоятельному выполнению конкретной исследовательской и аналитической работы по изучению особенностей и технологий сервисной деятельности.

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Выполнение самостоятельной работы, является самостоятельной учебной работой студента, при этом цель ее выполнения состоит в систематизации знаний и представлений об особенностях делового общения в туризме.

Самостоятельная работа состоит из подготовки ответа на вопросы. Выбор вопроса производится в соответствии с п. 2.1.

Перед выполнением самостоятельной работы студенту необходимо:

- изучить теоретический и практический материал в соответствующих источниках литературы по данной дисциплине;

- ознакомиться со статистическими данными, публикуемыми в периодической печати и в статистических сборниках;

- ознакомиться со статьями периодической печати, освещающими вопросы самостоятельной работы.

Выполняемая самостоятельная работа должна соответствовать выбранному вопросу, содержание вопросов должно быть раскрыто полностью, при этом необходимо избегать шаблонного переписывания текстов учебников. Для доказательства определенной закономерности, обоснования выводов требуется привести цифровой материал, который служит доказательной базой. При решении поставленных задач необходимо использовать знания, полученные при самостоятельном изучении материала. Работа должна быть написана грамотно и разборчивым почерком. Ответы на вопросы самостоятельной работы должны быть конкретными, точными, без лишних отступлений. В процессе самостоятельного изучения материала и выполнения самостоятельной работы студенты могут пользоваться консультацией преподавателей.

2. ВАРИАНТЫ САМОСТОЯТЕЛЬНО ВЫПОЛНЯЕМОЙ РАБОТЫ

2.1 Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности:

1. Понятие конфликта. Формула конфликта
2. Конфликтная ситуация. Специфика восприятия конфликтной ситуации
3. Объект и субъект конфликта
4. Движущие силы конфликта. Конфликт потребностей, интересов, ценностей
5. Стадии и характер протекания конфликта
6. Модель конфликта как процесса
7. Классификация конфликтов
8. Виды внутриличностных конфликтов
9. Основные типы конфликтов, их краткая характеристика
10. Классификация общих причин конфликта (по М. Мескону)
11. Объективные и субъективные причины конфликтов
12. Причины возникновения конструктивных конфликтов и методы разрешения
13. Причины возникновения деструктивных конфликтов и методы разрешения
14. Участники конфликта, их краткая характеристика
15. Острота и длительность конфликтов
16. Основные стили конфликтного поведения руководителя организации
17. Методы управления конфликтами, их краткая характеристика
18. Конфликты в социально-трудовой сфере
19. Общие принципы управления конфликтами
20. Объективные факторы возникновения конфликта
21. Сущность двойственного характера конфликта
22. Механизм возникновения межгруппового конфликта
23. Управление межгрупповыми конфликтами
24. Урегулирование конфликта.
25. Примирительные процедуры при трудовых спорах
26. Методы профилактики конфликтов в организации
27. Способы разрешения конфликтов
28. Пути разрешения внутриличностных конфликтов
29. Способы разрешения межличностных конфликтов
30. Деловые переговоры как способ разрешения конфликта
31. Методы принципиальных переговоров
32. Роль руководителя в управлении конфликтами
33. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликта
34. Факторы, определяющие условия завершения конфликта
35. Алгоритм продуктивного разрешения конфликта

2.2 Вопросы для подготовки к практическим занятиям:

1. Место конфликтологии в системе научного знания.
3. Тактические приемы ведения переговоров.
4. Структура конфликта
5. Накопление эмпирических знаний о конфликте и развитие конфликтологической мысли в рамках философии до XIX в.
6. Динамика переговорного процесса.
7. Психологические механизмы и технология
8. Черты характера и типы личностей как субъективные элементы конфликта.
9. Манеры поведения и этические ценности как субъективные составляющие конфликта.
10. Типология конфликтов.
11. Повод и причина конфликта.
12. Объективные причины конфликтов.
13. Субъективные причины конфликтов.
14. Основные этапы и фазы в развитии конфликта.
15. Предконфликтный период.
16. Стадия открытого конфликта.
17. Послеконфликтный период.
18. Специфика межличностных конфликтов.
19. Типы межличностных конфликтов и их причины.
20. Проблема конфликтных личностей.
21. Конфликт «личность-группа».
22. Межгрупповые конфликты.
23. Трудовые конфликты.
24. Особенности конфликтов в сфере управления.
25. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
26. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.
27. Руководитель как третье лицо в конфликте.
28. Методы управления конфликтами.
29. Диагностика конфликтов.
30. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
31. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.
32. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.
33. Стили конфликтного поведения.
34. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.
35. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния.

3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

3.1 Основная литература

1. Кашапов М. М. Основы конфликтологии. М.: Юрайт. 2024. 117 с.
2. Охременко И. В. Конфликтология. М.: Юрайт. 2024. 155с.
3. Леонов Н. И. Конфликтология: общая и прикладная. М.: Юрайт. 2024. 396 с

3.2 Дополнительная литература

1. Сафонов А. А., Сафонова М. А. Международные конфликты в XXI веке. М.: Юрайт. 2023. 416 с.

2. Черкасская Г. В., Бадхен М. Л. Управление конфликтами. М.: Юрайт. 2024. 250 с.

3.3 Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по выполнению практических занятий по дисциплине «Управление конфликтами» для студентов специальности 43.03.02 Туризм [Электронная версия].

2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление конфликтами» для студентов специальности 43.03.02 Туризм [Электронная версия].

3.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Московская школа конфликтологии – Режим доступа:

<https://conflictmanagement.ru/innovatsii-i-konfliktyi-problemyi-resursyi-i-printsipyi-vmeshatelstva-v-konfliktyi/>