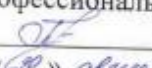


ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ «МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СПОРТА И ТУРИЗМА»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)

УТВЕРЖДАЮ
Директор института среднего
профессионального образования
 Т.Г. Прокопович
«*24*» *августа* 2023г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА


Учебной дисциплины ОП. 09 «Конфликтология»
код специальности: 43.02.14 Гостиничное дело
квалификация: специалист по гостеприимству
форма обучения: очная

Москва
2023

Рабочая программа «Конфликтология» составлена на основании ФГОС среднего профессионального образования, утвержденного Минобрнауки РФ от «9» декабря 2016 г. № 1552 учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело

Разработчик(и) рабочей программы:

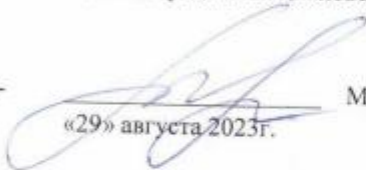
Преподаватель
(без категории)


«29» августа 2023г.

Корнеева Н.С.

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии «29» августа 2023 г., протокол № 1.


Председатель предметно-цикловой комиссии


«29» августа 2023г.

Мамедова П.Х.


СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела
методического обеспечения
и контроля качества
образовательного процесса


«29» августа 2023г.

Федорова О.В.

Специалист по УМР отдела
методического обеспечения
и контроля качества
образовательного процесса


«29» августа 2023г.

Крылова О.В.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля.....	4
2. Результаты освоения профессионального модуля.....	5
3. Структура и содержание профессионального модуля.....	6
4. Условия реализации программы профессионального модуля.....	12
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)	13

1.1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) по специальности 43.02.14 – Гостиничное дело, квалификация – специалист по гостеприимству.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована другими учреждениями среднего профессионального образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: Учебная дисциплина «Конфликтология» является обязательной и входит в состав профессионального цикла (П) общепрофессиональных дисциплин (ОП).

Результатом освоения программы является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями: ОК 1 – 6, ОК 10-11, ПК 2.1, ПК 3.1. ПК 4.1.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Рабочая программа ориентирована на достижение следующих **целей:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- планировать качественные и количественные потребности гостиницы в кадрах;
- осуществлять подбор персонала;
- оформлять необходимую кадровую документацию;
- интерпретировать результаты изучения индивидуальных особенностей сотрудников;
- выбирать программу обучения, повышения квалификации;
- разрабатывать процедуру аттестации и критерии оценки деятельности персонала;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы;
- методику определения потребности в трудовых ресурсах;
- источники и способы привлечения персонала;
- методы и технологию отбора и найма персонала в гостиницу;
- критерии оценки кандидатов;
- правила оформления основных документов, регламентирующих работу персонала;
- производственные стандарты работы различных служб гостиницы;
- содержание процесса адаптации в гостинице;
- роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы;
- основные формы обучения в гостинице;
- особенности работы с кадровым резервом гостиницы;
- понятие, алгоритм, виды и критерии аттестации персонала гостиницы;
- виды карьерных перемещений в гостинице.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- подбора и расстановки персонала;
- оформления и разработки кадровой документации;
- разработки и проведения мероприятий по адаптации новых сотрудников;
- организации повышения квалификации и обучения персонала;
- оценки профессиональной компетентности работников гостиницы;

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

1.4. Количество часов, отведенное на освоение программы дисциплины, в том числе:

максимальная учебная нагрузка – 54 часа, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка - 44 часов;

самостоятельная (внеаудиторная) работа - 10 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего):	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) в том числе: лекции практические занятия	44 12 32
Самостоятельная работа обучающегося (всего) в том числе: - составление конспектов -составление таблиц - подготовка докладов - подготовка презентаций	10 4 2 2 2
Промежуточная аттестация в форме: 7 семестр- зачет 8 семестр- итоговое занятие в форме деловой игры	

3.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Основы конфликтологии»

Наименование разделов и тем, междисциплинарных курсов	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы конфликтологии		30	
Тема 1.1. Объект и предмет конфликтологии	Содержание учебного материала:	4	2 3
	1. Конфликтология в системе наук.		
	2. Функции конфликтологии.		
	3. Социальный конфликт.		
	4. Универсальная понятийная схема описания конфликта		
	Практическое занятие 1:	2	
	Самостоятельная работа: Подготовить конспект на тему: Периодизация истории развития отечественной конфликтологии.	1	
Тема 1.2. Классификация конфликтов	Содержание учебного материала:	4	2 3
	1. Общая типология конфликтов		
	2. Классификация конфликтов (по М. Дойчу)		
	3. Классификация конфликтов (по С. М. Емельянову)		
	Практическое занятие 2:	2	
		Самостоятельная работа: Составить сравнительную таблицу классификаций конфликтов.	1
Тема 1.3. Структура конфликта	Содержание учебного материала:	4	2 3
	1. Структура конфликтной ситуации Трехмерная модель стратегий поведения в конфликте (по С. М. Емельянову).		
	2. Структура конфликта, как совокупность устойчивых связей конфликта		
	3. Объективная и субъективная составляющие конфликта. Анализ конфликтных ситуаций.		
	Практическое занятие 3:	2	
		Самостоятельная работа: Подготовить конспект на тему: Анализ конфликтных ситуаций.	1
	Содержание учебного материала:	4	

Тема 1.4. Причины и функции конфликта	1.Классификация причин конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Организационно-управленческие причины конфликтов. Социально-психологические причины возникновения конфликтов. Личностные причины возникновения конфликтов		
	2.Оценка допустимости поведения партнера по межличностному взаимодействию. Потери и искажения информации в процессе общения как причина конфликта.		
	3.Функции конфликтов. Деструктивные функции конфликтов по отношению к оппонентам. Деструктивные функции конфликтов по отношению к группе. Конструктивные функции конфликтов по отношению к оппонентам. Конструктивные функции конфликтов по отношению к группе		
	Практическое занятие 4:	2	
	Самостоятельная работа: Подготовить таблицу конструктивных и деструктивных функций конфликта.	1	
Тема 1.5. Динамика конфликта	Содержание учебного материала:	4	
	1.Основные периоды и этапы динамики конфликта		
	2.Регрессия сознательной сферы психики в процессе эскалации конфликта (с позиции соответствия эмоционально-познавательных функций определенному возрастному уровню).		2 3
	Практическое занятие 5:	2	
	Самостоятельная работа: Подготовить конспект на тему: Стадии движения конфликта.	1	
Тема 1.6. Внутриличностные конфликты	Содержание учебного материала:	4	
	1.Подходы к пониманию внутриличностного конфликта (по А. И. Шипилу).		
	2.Последствия внутриличностных конфликтов. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов		2 3
	Практическое занятие 6:	2	
Самостоятельная работа: Подготовить конспект на тему: Особенности внутриличностного конфликта.	1		
Итоговое занятие за 7-й семестр (дифференцированный зачет)		2	
Раздел 2. Конфликты в сферах гостиничного сервиса		22	
	Содержание учебного материала:	2	

Тема 2.1. Конфликты в диаде «руководитель — подчиненный»	1. Причины конфликтов «руководитель — подчиненный»		2
	2. Предупреждение конфликтов «по вертикали» (по А. И. Шипилову).		3
	3. Разрешение конфликтов «по вертикали»		
	4. Рекомендации подчиненному по разрешению конфликтов с руководителем		
	Практическое занятие 7:	2	
	Самостоятельная работа: Подготовка доклада на тему: Управление конфликтом, как средство противостояния манипулированию.	1	
Тема 2.2. Конфликты в службе приема и размещения	Содержание учебного материала:	2	
	1. Причины конфликтов в службе приема и размещения		2
	2. Предупреждение и разрешение конфликтов в службе приема и размещения		
	3. Рекомендации по разрешению конфликтов		
	Практическое занятие 8:	2	
	Самостоятельная работа: Подготовка презентации: Рекомендации по разрешению конфликтов в службе приема и размещения.	1	
Тема 2.3. Конфликты в службах предоставления питания	Содержание учебного материала:	2	
	1. Причины конфликтов в службе предоставления питания.		2
	2. Предупреждение и разрешение конфликтов в службах предоставления питания.		3
	3. Рекомендации по разрешению конфликтов		
	Практическое занятие 9:	2	
	Самостоятельная работа: Подготовка презентации: Рекомендации по разрешению конфликтов в службах предоставления питания.	1	
Тема 2.4. Управление конфликтом	Содержание учебного материала:	4	
	1. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.		2
	2. Подготовка неконфликтного управленческого решения. Принятие неконфликтного управленческого решения. Выполнение неконфликтного управленческого решения.		3
	Практическое занятие 10:	2	
	Практическое занятие 11:	2	
	Содержание учебного материала:	2	

Тема 2.5. Технологии предупреждения конфликта	1.Предпосылки предупреждения конфликтов Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликтов Предупреждение конфликтов посредством изменения собственного отношения к ситуации		3
	2.Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта. Механизмы социальной коммуникации.		
	Практическое занятие 12:	2	
Тема 2.6. Переговоры как способ завершения конфликтов	Содержание учебного материала:		
	1.Психологические механизмы и условия ведения переговоров с клиентами, руководителями и коллегами.	2	2 3
	2.Компромисс. Общие тактические приемы на этапе уточнения запросов, обсуждения и согласования позиций		
	Практическое занятие 13:	2	
Тема 2.7. Стресс и предупреждение конфликта	Содержание учебного материала:		
	1.Стресс жизни как результат нашего восприятия трудных ситуаций и противоречий.	2	2 3
	2.Психологические факторы нормализации стресса. Способы управления эмоциями (по Н. Н. Васильеву).		
	Практическое занятие 14:	2	
	Самостоятельная работа: Подготовка доклада на тему: Последствия стресса, профилактика стресса.	1	
Итоговое занятие за 8 семестр в форме деловой игры		2	
		Всего:	54

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Конфликтология»

3.1. Требования к минимуму материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: комплект учебной мебели для обучающихся: Письменные столы (20 шт) Стулья (40 шт); Смарт-телевизор (1шт.) Рабочее место преподавателя: ноутбук с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду

4.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —

URL: <https://urait.ru/bcode/493040>

2. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —

URL: <https://urait.ru/bcode/492907>

Дополнительные источники:

3. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —

URL: <https://urait.ru/bcode/492369>

4. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513159>

5. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08403-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:

<https://urait.ru/bcode/514460>

Интернет-ресурсы

Доступ к электронно-библиотечным системам:

– Национальный цифровой ресурс Руконт: www.rucont.ru;

– Образовательная платформа Юрайт: <https://urait.ru/>.

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Конфликтология»

Коды формируемых профессиональных и общих компетенций	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 10 ОК 11 ПК 2.1 ПК 3.1 ПК 4.1	<p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:</p> <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> подбора и расстановки персонала; оформления и разработки кадровой документации; разработки и проведения мероприятий по адаптации новых сотрудников; организации повышения квалификации и обучения персонала; оценки профессиональной компетентности работников гостиницы; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> планировать качественные и количественные потребности гостиницы в кадрах; осуществлять подбор персонала; оформлять необходимую кадровую документацию; интерпретировать результаты изучения индивидуальных особенностей сотрудников; выбирать программу обучения, повышения квалификации; разрабатывать процедуру аттестации и критерии оценки деятельности персонала; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы; методику определения потребности в трудовых ресурсах; источники и способы привлечения персонала; 	<ul style="list-style-type: none"> – оценка написания докладов; – оценка устных ответов; – оценка работы на практических занятиях; – оценка самостоятельного написания конспектов; – оценка написания докладов; – оценка подготовленной презентации; – зачет; – итоговое занятие в форме деловой игры.

	<p>методы и технологию отбора и найма персонала в гостиницу;</p> <p>критерии оценки кандидатов;</p> <p>правила оформления основных документов, регламентирующих работу персонала;</p> <p>производственные стандарты работы различных служб гостиницы;</p> <p>содержание процесса адаптации в гостинице;</p> <p>роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы;</p> <p>основные формы обучения в гостинице;</p> <p>особенности работы с кадровым резервом гостиницы;</p> <p>понятие, алгоритм, виды и критерии аттестации персонала гостиницы;</p> <p>виды карьерных перемещений в гостинице.</p>	
--	--	--