

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Квартальнова Татьяна Владимировна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 01.04.2026 16:40:50  
Уникальный программный ключ:  
3e082b83ea136219a2d9d1991bdef86d0635ee76

Образовательное частное учреждение высшего образования  
«Российская международная академия туризма» (РМАТ)

## Воскресенский институт туризма – филиал РМАТ

Рассмотрено и принято  
на заседании кафедры  
06 февраля 2026 г., протокол №7

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
Воскресенского института туризма –  
филиал РМАТ  
\_\_\_\_\_ Т.В. Квартальнова  
10 февраля 2026 г.

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

#### «Конфликтология в туризме и гостеприимстве»

по направлению подготовки 43.03.02 Туризм  
квалификация (степень) выпускника – бакалавр  
**Б1.О.17**

Разработчик: Ивлева Л.Н., к.п.н., доцент

Рецензент: Сиделева М.В., коммерческий директор ООО  
«Поехали»

Воскресенск 2026

### 1. Цели и задачи дисциплины

*Цель дисциплины* – формирование у обучающихся компетенций: УК-5 средствами конфликтологии в туризме.

*Задачи дисциплины:*

1) способствовать формированию у обучающихся способности воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержанием дисциплины (модуля):

| Категория компетенций        | Код и наименование компетенции                                                           | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                            | Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Командная работа и лидерство | УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1. Осуществляет эффективное социальное взаимодействие<br><br>УК-3.2. Активно реализует свою роль в команде | Знает типологию и принципы формирования команд, способы социального взаимодействия; ролевую принадлежность.<br>Умеет осуществлять социальное взаимодействие на основе сотрудничества с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; умеет определять свою роль в команде<br>Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методикой оценки своих действий, приемами самореализации. |

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к дисциплинам обязательной части ОПОП. Компетенции, формируемые дисциплиной, также формируются и на других этапах.

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

#### 4.1. Очная форма обучения

| Вид учебной работы                                                                                                                                                                                                                                           | Всего часов | Семестры |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|---|
|                                                                                                                                                                                                                                                              |             | 3        | - |
| <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>                                                                                                                                                                                          | 36          | 36       | - |
| занятия лекционного типа (ЗЛТ)                                                                                                                                                                                                                               | 16          | 16       | - |
| лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))                                                                                                                                                                                                                               | -           | -        | - |
| практические занятия (ЗСТ ПР)                                                                                                                                                                                                                                | 16          | 16       | - |
| групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК) | 2           | 2        | - |
| групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)                                                                                                                                                                                              | -           | -        | - |
| контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)                                                                                             | 2           | 2        | - |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>                                                                                                                                                                                                | 72          | 72       | - |
| СРУз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)                                                                                                                                                   | 70          | 70       | - |
| СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации                                                                                                                                                                         | 2           | 2        | - |
| <b>Промежуточная аттестация</b>                                                                                                                                                                                                                              | Зачет       |          |   |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>                                                                                                                                                                                                                   | 108         | 108      | - |
| <b>зачетные единицы</b>                                                                                                                                                                                                                                      | 3           | 3        | - |

#### 4.2. Заочная форма обучения

| Вид учебной работы                                                                                                                                                                                                                                           | Всего часов | Курс 3 |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|----|
|                                                                                                                                                                                                                                                              |             | ЗС     | ЛС |
| <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>                                                                                                                                                                                          | 16          | 12     | 4  |
| занятия лекционного типа (ЗЛТ)                                                                                                                                                                                                                               | 6           | 6      | -  |
| лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))                                                                                                                                                                                                                               | -           | -      | -  |
| практические занятия (ЗСТ ПР)                                                                                                                                                                                                                                | 6           | 6      | -  |
| групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК) | 2           | -      | 2  |
| групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)                                                                                                                                                                                              | -           | -      | -  |
| контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)                                                                                             | 2           | -      | 2  |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>                                                                                                                                                                                                | 92          | 60     | 32 |
| СРУз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)                                                                                                                                                   | 88          | 60     | 28 |
| СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежу-                                                                                                                                                                                         | 4           | -      | 4  |

| Вид учебной работы                         | Всего часов | Курс 3 |    |
|--------------------------------------------|-------------|--------|----|
|                                            |             | ЗС     | ЛС |
| точной аттестации                          |             |        |    |
| <b>Промежуточная аттестация</b>            | Зачет       |        |    |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b> | 108         | 72     | 36 |
| <b>зачетные единицы</b>                    | 3           | 2      | 1  |

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов и тем дисциплины

| № п/п | Наименование раздела дисциплины        | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Конфликтология как наука               | Объект и предмет конфликтологии. Отражение конфликта в философии, религии, искусстве. История становления отечественной конфликтологии. Основные этапы развития зарубежной конфликтологии.                                                                 |
| 2     | Конфликт как социальный феномен        | Основные виды социальных конфликтов. Основные стадии развития конфликта. Функции социального конфликта. Конфликт в социально-историческом и этическом аспектах.                                                                                            |
| 3     | Внутриличностный конфликт              | Проявления внутриличностного конфликта. Причины внутриличностных конфликтов: подходы и интерпретации. Межкультурный аспект внутриличностных конфликтов.                                                                                                    |
| 4     | Межличностные конфликты                | Стратегии поведения в межличностном конфликте. Причины межличностных конфликтов. Сферы межличностных конфликтов как отражение межкультурного разнообразия общества.                                                                                        |
| 5     | Групповые конфликты                    | Внутригрупповой конфликт. Межгрупповой конфликт. Групповой конфликт в социально-историческом, этическом и философском аспектах.                                                                                                                            |
| 6     | Семейные конфликты                     | Предупреждение и разрешение супружеских конфликтов. Конфликты во взаимодействии родителей и детей. Семейный конфликт в социально-историческом, этическом и философском аспектах.                                                                           |
| 7     | Конфликт в организации                 | Конфликты по вертикали. Инновационные конфликты. Организация как модель межкультурного разнообразия общества.                                                                                                                                              |
| 8     | Социальные конфликты                   | Понятие социального конфликта. Социально-экономические конфликты. Политические конфликты. Международные конфликты. Межэтнические конфликты. Социальный конфликт в межкультурном, этическом и философском аспектах.                                         |
| 9     | Предупреждение и разрешение конфликтов | Управление конфликтами. Формы завершения конфликта. Переговоры. Медиация как форма разрешения конфликта. Понятие медиации. Результаты участия медиатора в разрешении конфликтов. Учет межкультурного разнообразия участников конфликта при его разрешении. |

### 5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

### 5.2.1. Очная форма обучения

| № | Наименование разделов и тем дисциплины                            | Формируемая компетенция | Всего часов | Контактная работа с обучающимися (час.) |             |          |          |       | СРО |
|---|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|-----------------------------------------|-------------|----------|----------|-------|-----|
|   |                                                                   |                         |             | Итого                                   | в том числе |          |          |       |     |
|   |                                                                   |                         |             |                                         | ЗЛТ         | ЗСТ (ЛР) | ЗСТ (ПР) | ГК/ПА |     |
| 1 | Конфликтология как наука                                          | УК-3                    | 10          | 2                                       | 1           | -        | 1        | -     | 8   |
| 2 | Конфликт как социальный феномен                                   | УК-3                    | 10          | 2                                       | 1           | -        | 1        | -     | 8   |
| 3 | Внутриличностный конфликт                                         | УК-3                    | 12          | 4                                       | 2           | -        | 2        | -     | 8   |
| 4 | Межличностные конфликты                                           | УК-3                    | 10          | 4                                       | 2           | -        | 2        | -     | 6   |
| 5 | Групповые конфликты                                               | УК-3                    | 12          | 4                                       | 2           | -        | 2        | -     | 8   |
| 6 | Семейные конфликты                                                | УК-3                    | 10          | 4                                       | 2           | -        | 2        | -     | 6   |
| 7 | Конфликт в организации                                            | УК-3                    | 12          | 4                                       | 2           | -        | 2        | -     | 8   |
| 8 | Социальные конфликты                                              | УК-3                    | 14          | 4                                       | 2           | -        | 2        | -     | 10  |
| 9 | Предупреждение и разрешение конфликтов                            | УК-3                    | 12          | 4                                       | 2           | -        | 2        | -     | 8   |
|   | Групповые консультации, и (или) индивидуальная работа обучающихся | УК-3                    | 2           | 2                                       | -           | -        | -        | 2     | -   |
|   | Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)                        | УК-3                    | 4           | 2                                       | -           | -        | -        | 2     | 2   |
|   | Всего часов                                                       |                         | 108         | 36                                      | 16          | -        | 16       | 4     | 72  |

### 5.2.2. Заочная форма обучения

| № | Наименование разделов и тем дисциплины | Формируемая компетенция | Всего часов | Контактная работа с обучающимися (час.) |             |          |          |       | СРО |
|---|----------------------------------------|-------------------------|-------------|-----------------------------------------|-------------|----------|----------|-------|-----|
|   |                                        |                         |             | Итого                                   | в том числе |          |          |       |     |
|   |                                        |                         |             |                                         | ЗЛТ         | ЗСТ (ЛР) | ЗСТ (ПР) | ГК/ПА |     |
| 1 | Конфликтология как наука               | УК-3                    | 12          | 2                                       | 2           | -        | -        | -     | 10  |
| 2 | Конфликт как социальный феномен        | УК-3                    | 11          | 1                                       | -           | -        | 1        | -     | 10  |
| 3 | Внутриличностный конфликт              | УК-3                    | 13          | 1                                       | -           | -        | 1        | -     | 12  |
| 4 | Межличностные конфликты                | УК-3                    | 12          | 2                                       | 2           | -        | -        | -     | 10  |
| 5 | Групповые конфликты                    | УК-3                    | 12          | 2                                       | -           | -        | 2        | -     | 10  |
| 6 | Семейные конфликты                     | УК-3                    | 10          | 2                                       | -           | -        | 2        | -     | 8   |
| 7 | Конфликт в организации                 | УК-3                    | 11          | 1                                       | 1           | -        | -        | -     | 10  |
| 8 | Социальные конфликты                   | УК-3                    | 11          | 1                                       | 1           | -        | -        | -     | 10  |

|   |                                                                   |      |     |    |   |   |   |   |    |
|---|-------------------------------------------------------------------|------|-----|----|---|---|---|---|----|
| 9 | Предупреждение и разрешение конфликтов                            | УК-3 | 8   | -  | - | - | - | - | 8  |
|   | Групповые консультации, и (или) индивидуальная работа обучающихся | УК-3 | 2   | 2  | - | - | - | 2 | -  |
|   | Промежуточная аттестация (зачет)                                  | УК-3 | 6   | 2  | - | - | - | 2 | 4  |
|   | Всего часов                                                       |      | 108 | 16 | 6 | - | 6 | 4 | 92 |

## 6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя: занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками Воскресенского института туризма – филиала РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми Воскресенским институтом туризма – филиалом РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками Воскресенского института туризма – филиала РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми Воскресенским институтом туризма – филиалом РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием, представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых Воскресенским институтом туризма – филиалом РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

### 6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)

#### Тема 1. Конфликтология как наука

*Цель занятия:* Формирование представления о конфликтологии как науке, этапах ее становления и основных понятиях.

*Компетенции:*

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* Устный ответ (в форме групповой дискуссии), кейс-задача

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* Предмет и объект конфликтологии как науки. Основные понятия конфликтологии. Этапы становления конфликтологии.

*Вопросы для обсуждения:*

1. В чем состоит проблема конфликта в трудах мыслителей Древнего Мира?
2. Как истолковывается природа конфликта в Эпоху Средневековья?
3. Какие подходы к пониманию природы социального конфликта определились в эпоху Но-

вого времени?

4. Составить таблицу этапов становления конфликтологии. Представить ее на обсуждение.
5. Подготовить дискуссию по проблемам изучения конфликтов в отечественной науке.
6. Особенности работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
7. Обсуждение выполнения кейс-задачи.

## **Тема 2. Конфликт как социальный феномен**

*Цель занятия:* Раскрыть социальную природу конфликта и его объективную сущность в процессе социального взаимодействия людей.

*Компетенции:*

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* Устный ответ (в форме групповой дискуссии), доклад

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* Обсуждение взглядов на социальную природу конфликтов.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Как социал-дарвинисты определяют с помощью теории конфликта борьбу в обществе.
2. К. Маркс, Г. Зимель: Социология конфликта.
3. В чём отличие функциональной модели от конфликтной модели.
4. Основоположники научной конфликтологии.
5. В чём особенность теории позитивно-функционального конфликта.
6. Конфликт в социально-историческом и этическом аспектах.
7. Современный взгляд на теорию конфликта.
8. Д. Рубин, Р. Фишер, Д. Прюитт и их теория «переговорного процесса».
9. Выступление с докладом.

## **Тема 3. Внутриличностный конфликт**

*Цель занятия:* Развить представления обучающихся о внутриличностном конфликте.

*Компетенции:*

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* Устный ответ (в форме групповой дискуссии), эссе, презентация (в виде таблицы)

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* Внутриличностный конфликт, его признаки и отличительные особенности.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Внутриличностный конфликт.
2. Эссе «Внутриличностный конфликт и его последствия для личности и окружающих людей».
3. Составить классификацию концепций внутриличностных конфликтов (презентация в виде таблицы).
4. Определите виды внутриличностных конфликтов, природу их появления (презентация в виде таблицы).
5. Каковы причины возникновения внутриличностного конфликта.
6. Межкультурный аспект внутриличностных конфликтов.

#### **Тема 4. Межличностные конфликты**

*Цель занятия:* Развить представления обучающихся о межличностном конфликте.

*Компетенции:*

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* Устный ответ (в форме групповой дискуссии), кейс-задача.

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* межличностные конфликты, их характеристика и сущностное содержание. Стили поведения в конфликте.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Возникновение конфликтов: оценка ситуации.
2. Возникновение конфликтов: выбор стратегии реагирования.
3. Сферы межличностных конфликтов как отражение межкультурного разнообразия общества..
4. Типы конфликтных личностей.
5. Структурные характеристики конфликтов.
6. Каковы функции конфликтов?
7. Стили поведения в конфликтах.
8. Четырехшаговый метод преобразования конфликта в сотрудничество.
9. Затуманенный конфликт.
10. Обсуждение выполнения кейс-задачи.

#### **Тема 5. Групповые конфликты**

*Цель занятия:* Развивать у обучающихся представлений о групповых конфликтах.

*Компетенции:*

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* Устный ответ (в форме групповой дискуссии)

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* Групповые конфликты, их сущностная характеристика. Особенности управления конфликтами в организации.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Специфика конфликта в организации.
2. Определите виды организационных конфликтов.
3. Организационные конфликты.
4. В чём специфика инновационных конфликтов?
5. Разрешение инновационного конфликта.
6. Проблемы конфликтов между руководителями и членами организации.
7. Групповой конфликт в социально-историческом, этическом и философском аспектах.

#### **Тема 6. Семейные конфликты**

*Цель занятия:* Развить представления обучающихся о семейных конфликтах.

*Компетенции:*

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* Устный ответ (в форме групповой дискуссии)

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* Семейный конфликт, типология семейных конфликтов, методы исследования конфликтов в семье.



*Вопросы для обсуждения:*

1. Семейный конфликт в социально-историческом, этическом и философском аспектах..
2. Понятие семьи, ее функции и типы. Семья и брак. Семья и быт.
3. Семейные конфликты и их влияние на работу в коллективе, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий людей.
4. Методы исследования конфликтов в семье.

### **Тема 7. Конфликт в организации**

*Цель занятия:* Развить представления обучающихся о конфликте в организации, его проявлениях и способах разрешения

*Компетенции:*

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* Устный ответ (в форме групповой дискуссии), презентация (в виде таблицы)

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* Конфликт в организации, особенности протекания и разрешения.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Конфликт в организации.
2. Какие внутренние и внешние факторы определяют состояние конфликтов в организации?
3. Организация как модель межкультурного разнообразия общества..

### **Тема 8. Социальные конфликты**

*Цель занятия:* Развить представления обучающихся о социальных конфликтах.

*Компетенции:*

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* Устный ответ (в форме групповой дискуссии)

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* Социальные конфликты, понятие и виды социальных конфликтов.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Понятие социального конфликта. Социально-экономические конфликты.
2. Политические конфликты.
3. Международные конфликты.
4. Межэтнические конфликты.
5. Социальный конфликт в межкультурном, этическом и философском аспектах.

### **Тема 9. Предупреждение и разрешение конфликтов**

*Цель занятия:* Развить представления обучающихся о способах разрешения конфликтов.

*Компетенции:*

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* Устный ответ (в форме групповой дискуссии)

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* Способы разрешения конфликтов и предупреждения конфликтогенных причин.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Способы и условия предупреждения и разрешения конфликтов.
2. Контактное общение, использование его в преодолении конфликта.
3. Приемы и способы снятия конфликтных напряжений.
4. Приведите примеры смягчения конфликтной ситуации под воздействием норм деловой этики.
5. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
6. Учет межкультурного разнообразия участников конфликта при его разрешении.

## **6.2. Самостоятельная работа обучающихся**

### **Тема 1. Конфликтология как наука**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

*Задание для самостоятельной работы:*

1. Кейс-задача (предоставляется преподавателем).

### **Тема 2. Конфликт как социальный феномен**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

*Задание для самостоятельной работы:*

1. Выполнение докладов по тематике, предоставляемой преподавателем.

### **Тема 3. Внутриличностный конфликт**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

*Задание для самостоятельной работы:*

1. Эссе на тему «Мой внутренний конфликт».
2. Презентация (в виде таблицы): «Классификация концепций внутриличностных конфликтов», «Виды внутриличностных конфликтов, природа их появления».

### **Тема 4. Межличностные конфликты**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

*Задание для самостоятельной работы:*

1. Возникновение конфликтов: оценка ситуации.
2. Возникновение конфликтов: выбор стратегии реагирования.
3. Сферы межличностных конфликтов как отражение межкультурного разнообразия общества.
4. Типы конфликтных личностей.
5. Структурные характеристики конфликтов.
6. Каковы функции конфликтов?
7. Стили поведения в конфликтах.
8. Четырехшаговый метод преобразования конфликта в сотрудничество.
9. Затуманенный конфликт.

Кейс-задача (предоставляется преподавателем).

### **Тема 5. Групповые конфликты**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

*Задание для самостоятельной работы:*

Подготовиться к групповой дискуссии по вопросам семинарского занятия:

1. Специфика конфликта в организации.
2. Определите виды организационных конфликтов.
3. Организационные конфликты.
4. В чём специфика инновационных конфликтов?
5. Разрешение инновационного конфликта.
6. Проблемы конфликтов между руководителями и членами организации.
7. В чём особенности управления конфликтами в организации?

### **Тема 6. Семейные конфликты**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

*Задание для самостоятельной работы:*

Подготовиться к групповой дискуссии по вопросам семинарского занятия:

1. Исторический и исследовательский контексты становления брака и семьи. Институт семьи и конфликты в истории.
2. Понятие семьи, ее функции и типы. Семья и брак. Семья и быт.
3. Типология конфликтов в семье.
4. Методы исследования конфликтов в семье.

### **Тема 7. Конфликт в организации**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

*Задание для самостоятельной работы:*

Подготовьте презентации в форме таблицы по темам:

1. Позитивные и негативные функции конфликта в организации.
2. Факторы, снижающие или усиливающие противостояние сил в коллективе.

### **Тема 8. Социальные конфликты**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

*Задание для самостоятельной работы:*

Подготовиться к групповой дискуссии по вопросам семинарского занятия:

1. Понятие социального конфликта.
2. Социально-экономические конфликты.
3. Политические конфликты.
4. Международные конфликты.
5. Межэтнические конфликты.

### **Тема 9. Предупреждение и разрешение конфликтов**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

*Задание для самостоятельной работы:*

Подготовиться к групповой дискуссии по вопросам семинарского занятия:

1. Способы и условия предупреждения конфликтов.
2. Контактное общение, использование его в преодолении конфликта.

3. Приемы и способы снятия конфликтных напряжений.
4. Приведите примеры смягчения конфликтной ситуации под воздействием норм деловой этики.
5. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
6. Группы конфликтогенных причин и способы воздействия на них в целях профилактики конфликтов.

### **6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации**

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале Воскресенского института туризма – филиала РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- работу с лекционным материалом, предусматривающую проработку конспекта лекций;
- изучение учебной и научной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем учебной дисциплины.

## **7. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **8.1. Основная литература**

1. Сухов, А. Н. Социальная конфликтология : учебное пособие / А. Н. Сухов. – Москва : Юнити, 2021. – 256 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615769>
2. 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: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621690>
3. Магомедова, П. К. Конфликтология : учебное пособие : [16+] / П. К. Магомедова, Р. Р. Алиева, Ш. И. Булуева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 381 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428>

## 8.2. Дополнительная литература

1. Громакова, В.Г. Информационно-аналитическое обеспечение в конфликтологии: учебное пособие для студентов бакалавриата и магистратуры / Громакова В.Г. - Ростов-на-Дону; Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2018. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561030>)
2. Белинская, А.Б. Конфликтология в социальной работе: учебное пособие / А.Б. Белинская. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491960>)
3. Овруцкая, Г.К. Общая конфликтология: учебник / Г.К. Овруцкая. - Ростов-на-Дону; Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2018. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499930>)
4. Магомедова, П. К. Конфликтология : учебное пособие : [16+] / П. К. Магомедова, Р. Р. Алиева, Ш. И. Булуева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 381 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428>
5. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530951>
6. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519304>
7. 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: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621690>

## 9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

### 9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных

1. <https://welcomezone.ru> - Профессиональная база данных в сфере гостеприимства;
2. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> – Официальный сайт Министерства экономического развития, раздел «Туризм»;
3. <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> - Официальный сайт Федеральной службы госу-

дарственной статистики, раздел «Туризм»;

4. <https://rosstat.gov.ru/ps/tourism/> - Статистика туризма в России (Росстат);
5. <https://russpass.ru> – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);
6. <https://fsa.gov.ru/use-of-technology/elektronnye-reestry> - Реестры объектов туристской индустрии Федеральной службы по аккредитации;
7. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> - Реестры в туризме Министерства экономического развития;
8. <https://национальныепроекты.пф/projects/turizm> - Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»;
9. <https://www.rst.gov.ru> – Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;
10. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
11. <https://persona-grata.ru/yuridicheskie-uslugi/turbiznes-2023-trebovaniya-zakonodatelstva/gosty-v-sfere-turizma> - Национальные стандарты в сфере туризма;
12. <https://russia.travel> - Информационный портал о туризме в России;
13. <https://www.unwto.org/ru> - Официальный сайт Всемирной туристской организации;
14. <https://туризм.пф> - Официальный сайт Корпорации «Туризм.пф»;
15. <https://www.tourdom.ru> - Профессиональный портал о туризме;
16. <https://profi.travel> - Профессиональный портал о туризме «Profi Travel»;
17. <https://tonkosti.ru> - Портал «Тонкости туризма»;
18. <https://www.tourdom.ru/hotline> - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;
19. <https://hospitalityguide.ru> - Hospitality Guide - Деловой портал об индустрии гостеприимства;
20. <https://www.frontdesk.ru> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса;
21. <https://hoteliernews.ru> - Информационный портал о гостиничном бизнесе;
22. <https://www.atorus.ru> - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;
23. <https://agipe.ru> - Официальный сайт Ассоциации гидв-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров;
24. <https://www.tourismsafety.ru> - Официальный сайт Ассоциации "Безопасность туризма";
25. <https://ocig.ru> - Официальный сайт Общероссийского союза индустрии гостеприимства;
26. <https://rha.ru> - Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации;
27. <https://favt.gov.ru> - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);
28. <https://mintrans.gov.ru> - Официальный сайт Министерства транспорта РФ;
29. <https://customs.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;
30. <https://culture.gov.ru> - Официальный сайт Министерства культуры РФ;
31. <https://www.mid.ru> - Официальный сайт Министерства иностранных дел РФ;
32. <https://www.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
33. <https://cgon.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Центра гигиенического образования населения Роспотребнадзора;
34. <https://dreamchef.ru> - Официальный сайт Национальной ассоциации кулинаров России;
35. <https://chefs.expert> - Профессионально-информационный портал гильдии шеф-поваров;
36. <https://guide.michelin.com/en/restaurants/russian> - Гид Мишлен Россия;

37. <https://rusnka.ru> - Официальный сайт Национальной курортной ассоциации;
38. <https://www.iata.org> - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA)
39. <https://www.icao.int> - Официальный сайт Международной организации гражданской авиации (ICAO);
40. <https://www.femteconline.org> - Официальный сайт Всемирной федерации водолечения и климатолечения (FEMTEC);
41. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru> - Цели в области устойчивого развития;
42. <https://sdgs.un.org/ru/topics/sustainable-tourism> - Официальный сайт Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН (Устойчивый туризм);
43. <http://www.oits-isto.org> – Официальный сайт Международной организации социального туризма (OITS);
44. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
45. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
46. <https://www.sciencealert.com> - Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
47. <https://sciencepublishinggroup.com> - Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

## **9.2. Обновляемые информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

## **10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

## **11. Электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. ЭБС «Юрайт»;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (обору-

дованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, и имеющие выход в сеть Интернет), для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, (оборудованные учебной мебелью), а также помещения для самостоятельной работы (оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду) и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, библиотеку (имеющую рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет), компьютерные классы.

При использовании электронных изданий Институт обеспечивает каждого обучающегося во время самостоятельной подготовки рабочим местом в компьютерном классе с выходом в сеть Интернет. Дисциплина обеспечена достаточным количеством учебной и учебно-методической литературы.