

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 17.04.2024 14:38:45  
Уникальный программный ключ:  
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



Образовательное частное учреждение высшего образования  
**«Российская международная академия туризма»**

Факультет менеджмента туризма  
Кафедра педагогики и психологии

Принято Ученым Советом  
29 июня 2023 г.  
Протокол № 02-06-03

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
В.Ю. Питюков  
28 июня 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Конфликтология в туризме и гостеприимстве»**

по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
квалификация (степень) выпускника – бакалавр  
**Б1.О.15**

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры  
19 июня 2023 г., протокол №10

Разработчик: Питюков В.Ю., д.п.н., профессор,  
профессор кафедры педагогики и психологии

Химки 2023

### 1. Цели и задачи дисциплины

*Цель дисциплины* – формирование у обучающихся компетенций: УК-3 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  УК-3.2. Активно реализует свою роль в команде	Знает типологию и принципы формирования команд, способы социального взаимодействия; ролевую принадлежность.  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  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	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>	10	6	4
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	4	4	-
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР)	2	2	-
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>	98	66	32

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3	
		ЗС	ЛС
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям	94	66	28
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	4	-	4
<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 социальном взаимодействии.
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. Конфликт на почве реализации своей роли в команде.
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	Управление конфликтами. Формы завершения конфликта.

	разрешение конфликтов	Переговоры. Медиация как форма разрешения конфликта. Понятие медиации. Результаты участия медиатора в разрешении конфликтов. Разрешение конфликта в целях осуществления эффективного социального взаимодействия.
--	-----------------------	--

## 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	11	-	-	-	-	-	11
2	Конфликт как социальный феномен	УК-3	11	1	1	-	-	-	10
3	Внутриличностный конфликт	УК-3	12	-	-	-	-	-	12

4	Межличностные конфликты	УК-3	11	1	-	-	1	-	10
5	Групповые конфликты	УК-3	11	1	1	-	-	-	10
6	Семейные конфликты	УК-3	11	-	-	-	-	-	11
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	11	1	1	-	-	-	10
	Групповые консультации, и (или) индивидуальная работа обучающихся	УК-3	2	2	-	-	-	2	-
	Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)	УК-3	6	2	-	-	-	2	4
	Всего часов		108	10	4	-	2	4	98

## 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 РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми 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 РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми 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 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 Нового 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.

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. Конфликт в социальном взаимодействии.

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

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. Конфликт на почве реализации своей роли в команде.

### **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 конфликтных 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. Разрешение конфликта в целях осуществления эффективного социального взаимодействия.

## **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 РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

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. 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>)
2. 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>)
3. 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>
4. 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>
5. 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. 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>
3. 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>

4. 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>

5. 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 государственной 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.рф/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.рф> - Официальный сайт Корпорации «Туризм.рф»;
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.rosпотребнадзор.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
33. <https://cgon.rosпотребнадзор.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, фи-

зики, 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 43.03.03 Гостиничное дело к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием (специализированной мебелью- посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкаф, учебная доска, стенд) и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС РМАТ.

РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).