

Министерство просвещения Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»  
Институт гуманитарного и социально-экономического образования  
Кафедра философии, социологии и социальной работы

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.О.06.05 «КОНФЛИКТОЛОГИЯ В ТУРИЗМЕ И ГОСТИНИЧНОМ  
СЕРВИСЕ»**

Направление подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Профиль программы «Туризм и гостиничный сервис»

Автор(ы): канд. социол. наук, доцент Т.А. Заглодина

Одобрена на заседании кафедры философии, социологии и социальной работы.  
Протокол от «11» января 2022 г. №5.

Рекомендована к использованию в образовательной деятельности научно-методической комиссией института ГСЭО РГППУ. Протокол от «13» января 2022 г. №5.

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Конфликтология в туризме и гостиничном сервисе»: формирование у студентов целостного представления о природе социальных конфликтов в сервисной деятельности и способах их регулирования, а также умения адаптировать приобретённые знания к будущей профессиональной деятельности;

Задачи:

- обеспечение обучаемых знаниями общих основ конфликтологической науки и научить применять полученные знания в будущей профессиональной деятельности;
- формирование у студентов способности конструктивного поведения в конфликтных ситуациях, как в профессиональной деятельности, так и в повседневной жизни;
- содействие развитию способностей самостоятельной систематизации и анализа причин возникновения социальных конфликтов в сервисной деятельности;
- формирование у обучающихся основ понимания механизмов управления социальными конфликтами в сервисной деятельности, обучение навыкам процедур их регулирования;
- развитие у студентов навыков ориентирования в особенностях конфликтных процессов профессиональной деятельности;

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Конфликтология в туризме и гостиничном сервисе» относится к обязательной части учебного плана.

Для изучения учебной дисциплины необходимы знания, умения и владения, формируемые следующими дисциплинами:

1. Психология.
2. Правоведение.
3. Социология.

## 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

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



- УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;
- ОПК-7 Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

31. Основные приемы коммуникации и в рамках учебной и профессиональной деятельности; законы и категории, методы и функции теории коммуникации;

32. Основные методы и технологии познавательной деятельности; основные категории, теории, парадигмы, направления, школы, течения, связанные с конфликтологией в сервисе.

Уметь:

У1. Применять основные приемы коммуникации в рамках учебной и профессиональной деятельности; соблюдать правила слушания, ведения беседы, этические принципы общения.

Владеть:

В1. Технологиями общения, позволяющими осуществлять решение задач самосовершенствования; широким общекультурным кругозором за счет усвоения знаний полученных при изучении дисциплины.

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 час.), семестр изучения – 6, распределение по видам работ представлено в табл. № 1.

Таблица 1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Вид работы	Форма обучения
	очная
	Семестр изучения
	6 сем.
Кол-во часов	
Общая трудоёмкость дисциплины по учебному плану	108
Контактная работа, в том числе:	42
Лекции	20
Практические занятия	22



Самостоятельная работа студента	66
Промежуточная аттестация, в том числе:	
Зачет	6 сем.

*\*Распределение трудоемкости по видам контактной работы для заочной формы обучения (при наличии) корректируется в соответствии с учебным планом заочной формы обучения.*

## 4.2 Содержание и тематическое планирование дисциплины

Таблица 2. Тематический план дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	Сем.	Всего, час.	Вид контактной работы, час.			СРС
			Лекции	Практ. занятия	Лаб. работы	
1. Предмет и объект конфликтологии. Теоретические источники, основные парадигмы конфликтологии	6	14	2	4	-	8
2. Природа конфликта. Его структура и движущие силы	6	13	2	2	-	9
3. Причины и функции конфликтов	6	14	2	4	-	8
4. Динамика и механизмы конфликта	6	15	4	2	-	9
5. Насилие в конфликте	6	12	2	2	-	8
6. Типология конфликтов. Конфликт как экстремальная ситуация	6	14	2	4	-	8
7. Предупреждение конфликтов	6	12	2	2	-	8
8. Третья сторона и медиаторство в конфликте. Регулирование конфликтов	6	14	4	2	-	8

*\*Распределение часов по разделам (темам) дисциплины для заочной формы обучения осуществляется научно-педагогическим работником, ведущим дисциплину.*

## 4.3 Содержание разделов (тем) дисциплин

### Раздел 1. Предмет и объект конфликтологии. Теоретические источники, основные парадигмы конфликтологии

Понятие конфликта. Предмет и объект конфликтологии. Ранние представления о причинах конфликтов и способах их разрешения. Предпосылки формирования конфликтологических идей. Эволюция научных воззрений на



конфликт. Античные представления о причинах и способах разрешения конфликтов

## **Раздел 2. Природа конфликта. Его структура и движущие силы**

Методологические основы исследования конфликта. Общенаучные принципы изучения конфликтов: развития; всеобщей связи; соблюдения законов диалектики; диалектического единства теории, эксперимента и практики; системного подхода, конкретно-исторического подхода; объективности. Объект и предмет конфликта. Субъекты конфликта: индивид-индивид; индивид-группа

## **Раздел 3. Причины и функции конфликтов**

Уровни научного рассмотрения причин конфликтов. Причины конфликтов: столкновение экономических, политических, идеологических интересов, ценностей. Конфликт как дебаты, игры, соревнование. Социологический уровень (межличностные, межгрупповые конфликты). Противоборствующие стороны. Их социально-психологические характеристики. Роли в конфликте: подстрекатели, пособники, организаторы, посредники.

## **Раздел 4. Динамика и механизмы конфликта**

Конфликтная ситуация. Искажения в её восприятии субъектами конфликта (частично понятый конфликт, ложно воспринимаемый конфликт). Социальная напряжённость. Социально-психологический и поведенческий её уровни. Показатели диагностики социальной напряжённости.

## **Раздел 5. Насилие в конфликте**

Понятие насилия. Социально-психологические, политологические трактовки проблемы. Насилие в рамках социологических теорий: К. Маркс, М. Вебер, В. Парето, П. Сорокин, Т. Парсонс, Н. Луман. Нелегальные и легальные формы насилия. Насилие в конфликте: российская социокультурная специфика. Истоки социально-политического насилия. Причины враждебности и склонности к насильственному разрешению конфликта.

## **Раздел 6. Типология конфликтов. Конфликт как экстремальная ситуация**

Выяснение причин конфликта как основание его типологизации. Основания типологии конфликтов.

## **Раздел 7. Предупреждение конфликтов**

Сущность прогнозирования и технология предупреждения социальных конфликтов. Устранение причин конфликта (социальная, экономическая, культурная политика). Социальное сотрудничество.

## **Раздел 8. Третья сторона и медиаторство в конфликте. Регулирование конфликтов**



Переговорный процесс как существенное звено в разрешении социального конфликта. Два подхода к оценке переговоров между сталкивающимися сторонами

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для изучения дисциплины используются различные образовательные технологии:

1. Технологии проведения занятий в форме диалогового общения, которые переводят образовательный процесс в плоскость активного взаимодействия обучающегося и педагога. Обучающийся занимает активную позицию и перестает быть просто слушателем семинаров или лекций. Технологии представлены: групповыми дискуссиями, конструктивный совместный поиск решения проблемы, тренинг (микрообучение и др.), ролевые игры (деловые, организационно-деятельностные, инновационные, коммуникативные и др.).

2. Для поддержки самостоятельной работы обучающихся использованы информационно-коммуникационные образовательные технологии, в частности, облачные технологии, электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС), электронные средства обучения и электронно-библиотечные системы. При этом результативность организации самостоятельной работы обучающихся существенно повышается за счет доступности материалов, упорядоченности работ и возможности получения консультации преподавателя.

3. При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:

- состав видов контактной работы по дисциплине (модулю), при необходимости, может быть откорректирован в направлении снижения доли занятий лекционного типа и соответствующего увеличения доли консультаций (групповых или индивидуальных) или иных видов контактной работы;

- информационной основой проведения учебных занятий, а также организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) являются представленные в электронном виде методические, оценочные и иные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) университета, в электронных библиотечных системах и открытых Интернет-ресурсах;

- взаимодействие обучающихся и педагогических работников осуществляется с применением ЭИОС университета и других информационно-коммуникационных технологий (видеоконференцсвязь, облачные технологии и сервисы, др.);

- соотношение контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю) может быть изменено в сторону увеличения последней, в том числе самостоятельного изучения теоретического материала.



## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

### 6.1 Основная литература

1. Вербицкий А. А., Щербакова О. И. Конфликтологическая культура специалиста. Технологии формирования : монография. - Москва : Московский педагогический государственный университет, 2016. - 413 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70105>.
2. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты : учебник для вузов [Гриф УМЦ «Профессиональный учебник»] / Т. Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2013. - 287 с.
3. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - Санкт-Петербург : Питер, 2019. - 528 с. - Режим доступа: <http://ibooks.ru/reading.php?productid=344637>.

### 6.2 Дополнительная литература

1. Светлов В.А. Конфликт и эволюция [Электронный ресурс] : монография / В.А. Светлов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 104 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8246.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Словарь по конфликтологии : словарь / С. Б. Никонова, В. И. Новосельцев, В. А. Светлов [и др.]. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 325 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79794.html>.
3. Сергеев С. А., Салагаев А. Л., Фатхуллина Л. З., Лучшева Л. В., Белоусова А. Б., Галанина О. Н., Кузнецова А. В., Ловчев В. М., Каштанова О. В., Ахмадуллин И. Р. Конфликтология сфер социальной жизни : учебное пособие. - Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2014. - 468 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62184>.
4. Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2014. — 128 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/44272>. — Загл. с экрана.

### 6.3 Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Интернет-ресурсы:

1. Видеолекции по психологии А.Г. Асмолова. Режим доступа: <https://vimeo.com/30618944>
2. Библиотека Гумера. Режим доступа: <http://www.gumer.info/>
3. Электронная библиотека. Режим доступа: <http://stratum.pstu.as.ru>
4. Электронный словарь. Режим доступа: <https://www.multitran.ru/>



Программное обеспечение:

1. Браузер Chrome.

Информационные системы и платформы:

1. Система дистанционного обучения «Moodle».
2. Информационная система «Таймлайн».
3. Платформа для организации и проведения вебинаров «Mirapolis Virtual Room».

## **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Перечень материально-технического обеспечения для реализации образовательного процесса по дисциплине:

1. Компьютерный класс.
2. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа с мультимедийным оборудованием.
3. Лекторий - современное образовательное пространство для проведения презентаций, встреч, лекций, тренингов и других мероприятий.

