

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

*Институт гостиничного бизнеса и туризма*

Рекомендовано МССН

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Наименование дисциплины **Психология и конфликтология в организациях  
профессиональной сферы**

Рекомендуется для направления подготовки

**43.03.03 «Гостиничное дело»**

*(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)*

Направленность программы (профиль)

**Международный гостиничный бизнес**

*(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))*

Москва  
2021

## 1. Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины - формирование у обучающихся компетенций в области психологических основ сервисной деятельности, а также целостного представления о современной теории и практике разрешения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов.

Основные задачи, решаемые в ходе преподавания дисциплины:

– дать теоретические знания о психологических основах деятельности в сфере гостеприимства, сущности и формах проявления конфликта в современных условиях общественной и личной жизни; закономерностях, особенностях возникновения и развития конфликтов в организациях сферы услуг; объективные и субъективные факторы, влияющие на возникновение конфликтов в туристской деятельности; формы проявления и классификацию конфликтов; структуру конфликта и ее основные компоненты; природу и функции конфликтов; динамику протекания конфликтов; способы и пути управления конфликтами;

– научить применять полученные психологические знания в практической деятельности, эффективно управлять конфликтами в организациях сферы гостеприимства;

– выработать навыки анализа и прогнозирования конфликтологических аспектов профессиональной деятельности; поведения в конфликтных ситуациях.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы» относится к базовой компоненте обязательной части дисциплин Блока1 учебного плана.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

### Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Универсальные компетенции			
1	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)	Нет	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ивент-менеджмент в индустрии гостеприимства</li><li>• Кросс-культурный менеджмент</li><li>• Учебная практика</li></ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
2	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (УК -6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Мировая культура и искусство</li> <li>• Мировые религии</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прикладные методы исследовательской деятельности</li> <li>• Учебная практика</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
3	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах (УК-9)	нет	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
4	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам (ПКО-5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Деловые коммуникации и культура речи</li> <li>• Профессиональная этика и этикет</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере</li> <li>• Международные стандарты и управление качеством услуг</li> <li>• Эмоциональный сервис: управление поведением гостя</li> <li>• Кросс-культурный менеджмент</li> <li>• Производственная практика</li> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);
- способность управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (УК -6);
- способность использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах (УК-9);

– способность обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам (ПКО-5).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**ЗНАТЬ:**

– понятие и виды эффективного межличностного взаимодействия; понятия и методы конфликтологии;

– психологические основы социального взаимодействия;

– психологические механизмы социального взаимодействия и работы в команде.

**УМЕТЬ:**

– устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в трудовом коллективе;

– использовать основные психологические закономерности командообразования для оценки и реализации своей роли в команде;

– оценивать свой вклад в деятельность команды.

**ВЛАДЕТЬ:**

– навыками эффективного социального взаимодействия;

– навыками работы в команде;

– навыками адекватной оценки своей роли в команде.

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Модуль	Семестр	
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма
		3	3	3
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	54/34/16	54	34	16
В том числе:	-	-	-	-
Лекции (Л)	18/17/8	18	17	8
Практические занятия (ПЗ)	36/17/8	36	17	8
В том числе в интерактивной форме	4/4/	4	4	4
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	63/74/119	63	74	119
<b>Контроль (экзамен)</b>	27/36/9	27	36	9
Общая трудоемкость	час	144	144	144
	зач. ед.	4	4	4

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)
1	Психологические аспекты организации профессиональной деятельности.	Социально-психологические типы личности профессионала, осуществляющего деятельность в сфере туризма и гостеприимства (эмоционально-аффективная, ценностно-смысловая сферы). Психология потребителя. Типы личности потребителя. Социально-психологические основы управления взаимодействия с клиентом.
2	Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции.	Конфликт как объект изучения конфликтологии. Противоречивость общества и конфликтогенный характер общественных отношений. Социальная роль и функции конфликтологии в обществе. Причины конфликтов, их социальная природа и роль в обществе. Структура конфликта и основные стадии его протекания. Внутриличностные конфликты: их причины, разновидности и социальная роль. Социальная природа и характер межличностных конфликтов. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль. Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов
3	Диагностика конфликтных ситуаций в сфере туризма и гостеприимства, пути, способы и средства предотвращения и разрешения конфликтов.	Выявление элементов конфликтной ситуации в их оппозиции. Прояснение взаимосвязей и взаимоотношений субъектов конфликтной ситуации. Диагностика конфликтов в сфере туризма и гостеприимства. Социальные конфликты. Профессиональные конфликты. Конфликты в организации. Управленческие конфликты. Конфликт «профессионал-клиент». Коллегиальные отношения в сфере услуг. Объективные условия и субъективные факторы разрешения конфликтов. Профессионально-личностные требования к работнику сферы туризма по профилактике и разрешению конфликтов, знание технологий согласования.

### 5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№№ разделов дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин
---	---	---

		1	2	3
1.	Кросс-культурный менеджмент	+	+	
2.	Прикладные методы исследовательской деятельности	+	+	
3.	Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере			+
4.	Международные стандарты и управление качеством услуг			+
5.	Эмоциональный сервис: управление поведением гостя	+	+	+
6.	Ивент-менеджмент	+	+	+
7.	Учебная практика	+	+	+
8.	Производственная практика	+	+	+
9.	Преддипломная практика	+	+	+
10.	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы	+	+	+

### 5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

#### Для очной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
1	Психологические аспекты организации профессиональной деятельности.	6	12	21	39
2	Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции.	6	12	21	39
3	Диагностика конфликтных ситуаций в сфере туризма и гостеприимства, пути, способы и средства предотвращения и разрешения конфликтов.	6	12	21	39
	Контроль (экзамен)				27
	Всего	18	36	63	144

#### Для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
1	Психологические аспекты организации профессиональной деятельности.	5	6	25	36
2	Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции.	6	6	25	37
3	Диагностика конфликтных ситуаций в сфере туризма и гостеприимства, пути,	6	5	24	35

	способы и средства предотвращения и разрешения конфликтов.				
	Контроль (экзамен)				36
	Всего	17	17	74	144

### Для заочной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
1	Психологические аспекты организации профессиональной деятельности.	2	2	40	44
2	Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции.	2	4	40	46
3	Диагностика конфликтных ситуаций в сфере туризма и гостеприимства, пути, способы и средства предотвращения и разрешения конфликтов.	4	2	39	45
	Контроль (экзамен)				9
	Всего	8	8	119	144

### 6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен.

### 7. Практические занятия (семинары) для очной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час)
1.	1	Психология сервисной деятельности как область знания и образовательная дисциплина. Внутренняя структура туристской, гостиничной, сервисной деятельности, или анализ ее социально-психологической составляющей (потребности, мотивы, цели субъектов деятельности).	12
2.	2	Понятие структуры конфликта. Объективные статические элементы конфликта. Участники конфликта (прямые и косвенные) - инициаторы, провокаторы, организаторы, союзники, посредники, пособники, жертвы. Объект и предмет конфликта, их характеристика.	8 4*
3.	3	Основные элементы процесса управления социальным конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, профилактика, разрешение, урегулирование, ослабление, предупреждение. Зависимость разрешения конфликта от точности прогноза его развития. Основные направления предупреждения социальных конфликтов: учет объективных	12

		условий и устранение негативных организационно-управленческих факторов.	
--	--	---	--

\*занятия проходят в интерактивной форме

### Практические занятия (семинары) для очно-заочной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час)
1.	1	Психология сервисной деятельности как область знания и образовательная дисциплина. Внутренняя структура туристской, гостиничной, сервисной деятельности, или анализ ее социально-психологической составляющей (потребности, мотивы, цели субъектов деятельности).	6
2.	2	Понятие структуры конфликта. Объективные статические элементы конфликта. Участники конфликта (прямые и косвенные) - инициаторы, провокаторы, организаторы, союзники, посредники, пособники, жертвы. Объект и предмет конфликта, их характеристика.	2 4*
3.	3	Основные элементы процесса управления социальным конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, профилактика, разрешение, урегулирование, ослабление, предупреждение. Зависимость разрешения конфликта от точности прогноза его развития. Основные направления предупреждения социальных конфликтов: учет объективных условий и устранение негативных организационно-управленческих факторов.	5

\*занятия проходят в интерактивной форме

### Практические занятия (семинары) для заочной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час)
1.	1	Психология сервисной деятельности как область знания и образовательная дисциплина. Внутренняя структура туристской, гостиничной, сервисной деятельности, или анализ ее социально-психологической составляющей (потребности, мотивы, цели субъектов деятельности).	2
2.	2	Понятие структуры конфликта. Объективные статические элементы конфликта. Участники конфликта (прямые и косвенные) - инициаторы, провокаторы, организаторы, союзники, посредники, пособники, жертвы. Объект и предмет конфликта, их характеристика.	4*



3.	3	Основные элементы процесса управления социальным конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, профилактика, разрешение, урегулирование, ослабление, предупреждение. Зависимость разрешения конфликта от точности прогноза его развития. Основные направления предупреждения социальных конфликтов: учет объективных условий и устранение негативных организационно-управленческих факторов.	2
----	---	--	---

\*занятия проходят в интерактивной форме

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Аудитория, оборудованная компьютером, мультимедийным проектором и проекционным экраном.

## 9. Информационное обеспечение дисциплины

- а) Windows, Microsoft Office, Интернет
- б) Консультант, Гарант,
- в) <http://esystem.pfur.ru/> Телекоммуникационная учебно-информационная система РУДН
- г) <http://lib.rudn.ru/> Электронная библиотечная система РУДН
- д) ресурсы сети Интернет:
  - <https://e-notabene.ru/knt/> - Конфликтология / nota bene
  - <https://psyjournals.ru/psyandlaw/> - Психология и право
  - <https://psyjournals.ru/jmfp/index.shtml> - Современная зарубежная психология
  - [https://psyjournals.ru/social\\_psy/](https://psyjournals.ru/social_psy/) - Социальная психология и общество
  - <http://psyrus.ru/periodicals/rpj/> - Российский психологический журнал

## 10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

### Основная литература

1. 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: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428>

2. Смольникова, Л.В. Психология в профессиональной деятельности : курс лекций / Л.В. Смольникова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). – Томск : ТУСУР, 2016. – 203 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480965>

#### Дополнительная литература

1. Адрицкая, Н.А. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности : методические указания / Н.А. Адрицкая, М.М. Скрипниченко ; Министерство сельского хозяйства РФ, Санкт-Петербургский государственный аграрный университет, Кафедра плодоовощеводства и декоративного садоводства. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2018. – 17 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491731>

2. Громакова, В.Г. Информационно-аналитическое обеспечение в конфликтологии: учебное пособие для студентов бакалавриата и магистратуры / В.Г. Громакова ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет, Институт социологии и регионоведения. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. – 161 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561030>

3. Овруцкая, Г.К. Общая конфликтология : учебник / Г.К. Овруцкая ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. – 96 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499930>

4. Профессиональная этика в психолого-педагогической деятельности : практикум / сост. А.А. Чуприна ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 94 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494789>

5. Плотникова, М.В. Психофизиология профессиональной деятельности : учебное пособие : [16+] / М.В. Плотникова ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2016. – 218 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571514>

6. Психология служебной деятельности : учебник / В.Л. Цветков, А.Г. Караяни, И.О. Котенев и др. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана : Закон и право, 2019.

– 351 с. : схем. – Режим доступа: по подписке. – URL:  
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562317>

## **11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).**

1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины (Приложение 1).

2. Методические указания для подготовки обучающихся к практическим занятиям (Приложение 2).

3. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (Приложение 3).

## **12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).**

В данной рабочей программе фонд оценочных средств приводится в сокращении. Полный текст фонда оценочных средств содержится в Приложении 4.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

– контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ОС ВО РУДН и ФГОС;

– оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;

– обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

***Планируемые уровни оценки компетенции:***

– ***пороговый*** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 51-68 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;

– ***продвинутый*** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 69-85 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений

«хорошо»;

– **высокий** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 86-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

### **Разработчики:**

Ст. преподаватель  
должность, название кафедры



Г.В. Пиньковская  
инициалы, фамилия

Руководитель программы  
Зам. директора, к.пед.н.  
должность, название кафедры



Л. В. Куклина  
инициалы, фамилия