

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ястребов Олег Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 25.05.2023 16:40:08

Уникальный программный ключ:

ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования**

**«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»**

**Институт гостиничного бизнеса и туризма**

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы**

(наименование дисциплины/модуля)

**Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:**

**43.03.02 «Туризм»**

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):**

**Международный туризм**

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

**2023 г.**

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы» является 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.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

*Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)*

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; УК-3.2. Формулирует и учитывает в своей деятельности особенности поведения групп людей, выделенных в зависимости от поставленной цели; УК-3.6. Участвует в командной работе по выполнению поручений.
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Контролирует количество времени, потраченного на конкретные виды деятельности; УК-6.2. Вырабатывает инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, целей; УК-6.3. Анализирует свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения поставленной задачи;
УК-9	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1. Выбирает стиль делового общения, в зависимости от языка общения, цели и условий партнерства; УК-9.2. Адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; УК-9.3. Определяет способы общения с учетом базовых дефектологических

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
		знаний в социальной и профессиональной сферах.
ПКО-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПКО-4.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые российские и международные туристские продукты; ПКО-4.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы» относится к базовой компоненте обязательной части блока Б1 ОП ВО.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Нет	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Кросс-культурный менеджмент</li> <li>• Маркетинг организаций профессиональной сферы</li> <li>• Организация экскурсионной деятельности</li> <li>• Разработка и продвижение туристского продукта</li> <li>• Учебная практика</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Нет	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прикладные методы исследовательской деятельности</li> <li>• Учебная практика</li> <li>• Производственная практика</li> </ul>

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
УК-9	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	Нет	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
ПКО-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	Нет	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере</li> <li>• Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья</li> <li>• Технология гостиничной деятельности</li> <li>• Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере</li> <li>• Туристские формальности</li> <li>• Туристско-рекреационное ресурсоведение</li> <li>• Организация транспортного обеспечения в туризме</li> <li>• Технология гостиничной деятельности</li> <li>• Технология организации услуг питания в гостиничных комплексах</li> <li>• Производственная практика</li> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>

\* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы» составляет 4 зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ОЧНОЙ** формы обучения

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		1
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	<b>34</b>	<b>34</b>
в том числе:		
Лекции (ЛК)	17	17
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17	17
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	83	83
<i>Контроль (экзамен), ак.ч.</i>	27	27
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	ак.ч.	144
	зач.ед.	4

Таблица 4.2. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ОЧНО-ЗАОЧНОЙ** формы обучения\*

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		2
<b>Контактная работа, ак.ч.</b>	<b>40</b>	<b>40</b>
в том числе:		
Лекции (ЛК)	20	20
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	20	20
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	77	77
<i>Контроль (экзамен), ак.ч.</i>	27	27
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	ак.ч.	144
	зач.ед.	4

Таблица 4.3. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ЗАОЧНОЙ** формы обучения\*

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр	Семестр
		3	4
<b>Контактная работа, ак.ч.</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	-
в том числе:			
Лекции (ЛК)	8	8	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	8	8	-
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	119	92	27
<i>Контроль (экзамен), ак.ч.</i>	4	-	9
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	ак.ч.	144	36
	зач.ед.	4	1

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
Раздел 1. Психологические аспекты организации профессиональной деятельности	Тема 1.1. Социально-психологические типы личности профессионала, осуществляющего деятельность в сфере туризма и гостеприимства (эмоционально-аффективная, ценностно-смысловая сферы). Тема 1.2. Психология потребителя. Типы личности потребителя. Социально-психологические основы управления взаимодействия с клиентом.	ЛК, ПЗ
Раздел 2. Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции	Тема 2.1. Конфликт как объект изучения конфликтологии. Противоречивость общества и конфликтогенный характер общественных отношений. Социальная роль и функции конфликтологии в обществе. Тема 2.2. 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.	ЛК, ПЗ
Раздел 3. Диагностика конфликтных ситуаций в сфере туризма и гостеприимства, пути, способы и средства предотвращения и разрешения конфликтов	Тема 3.1. 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». Тема 3.2. 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.	ЛК, ПЗ

\* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Для самостоятельной работы обучающихся	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

*Основная литература:*

1. Карпов, А. В. Психология принятия решений в профессиональной деятельности: учебное пособие для вузов / А. В. Карпов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 155 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10035-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514085>

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

*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>
7. 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>

*Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН <http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>
- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>
- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)



- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>
  - ЭБС «Троицкий мост»
  - <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
2. Базы данных и поисковые системы:
- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации

<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS

<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

*Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля\*:*

1. Курс лекций по дисциплине «Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы».

2. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины.

3. Методические рекомендации по обеспечению доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

\* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**


## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система\* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

\* - Ом и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН (положения/порядка).

### **РАЗРАБОТЧИКИ:**

Доцент, к.пед.н.



Л.В. Куклина

\_\_\_\_\_  
Должность, БУП

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
Фамилия И.О.

\_\_\_\_\_  
Должность, БУП

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
Фамилия И.О.

Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.
----------------	---------	--------------

**РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

<b>Зам. директора по УМР</b>		<b>Л.В. Куклина</b>
Наименование БУП	Подпись	Фамилия И.О.

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

<b>Зав. кафедрой туризма и гостиничного дела</b>		<b>О.Ю. Зевке</b>
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.