

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.05.2026 12:25:06
Уникальный программный ключ:
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

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

Высшая школа управления

(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:

43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

(код и наименование направления подготовки/специальности)

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

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2026 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы» входит в программу бакалавриата «Международный гостиничный бизнес» по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» и изучается в 1 семестре 1 курса. Дисциплину реализует Кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса. Дисциплина состоит из 3 разделов и 6 тем и направлена на изучение основных понятий и категорий психологической теории, социокультурных закономерностей и особенностей межкультурного взаимодействия, теории и практики конфликта.

Целью освоения дисциплины 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 знаний в социальной и профессиональной сферах; |

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы высшего образования.

В рамках образовательной программы высшего образования 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-9 | Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах | | |
| УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | | Кросс-культурный менеджмент; Учебная практика; |
| УК-6 | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | | Основы исследовательской деятельности; Учебная практика; Производственная практика; |

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

** - элективные дисциплины /практики

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы» составляет «5» зачетных единиц.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очной формы обучения.

| Вид учебной работы | ВСЕГО, ак.ч. | | Семестр(-ы) |
|---|----------------|------------|-------------|
| | | | 1 |
| Контактная работа, ак.ч. | 34 | | 34 |
| Лекции (ЛК) | 17 | | 17 |
| Лабораторные работы (ЛР) | 0 | | 0 |
| Практические/семинарские занятия (СЗ) | 17 | | 17 |
| Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч. | 119 | | 119 |
| Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч. | 27 | | 27 |
| Общая трудоемкость дисциплины | ак.ч. | 180 | 180 |
| | зач.ед. | 5 | 5 |

Общая трудоемкость дисциплины «Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы» составляет «5» зачетных единиц.

Таблица 4.2. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очно-заочной формы обучения.

| Вид учебной работы | ВСЕГО, ак.ч. | | Семестр(-ы) |
|---|----------------|------------|-------------|
| | | | 2 |
| Контактная работа, ак.ч. | 40 | | 40 |
| Лекции (ЛК) | 20 | | 20 |
| Лабораторные работы (ЛР) | 0 | | 0 |
| Практические/семинарские занятия (СЗ) | 20 | | 20 |
| Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч. | 113 | | 113 |
| Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч. | 27 | | 27 |
| Общая трудоемкость дисциплины | ак.ч. | 180 | 180 |
| | зач.ед. | 5 | 5 |

Общая трудоемкость дисциплины «Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы» составляет «5» зачетных единиц.

Таблица 4.3. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для заочной формы обучения.

| Вид учебной работы | ВСЕГО, ак.ч. | | Семестр(-ы) | |
|--|----------------|------------|-------------|-----------|
| | | | 3 | 4 |
| <i>Контактная работа, ак.ч.</i> | 16 | | 16 | 0 |
| Лекции (ЛК) | 8 | | 8 | 0 |
| Лабораторные работы (ЛР) | 0 | | 0 | 0 |
| Практические/семинарские занятия (СЗ) | 8 | | 8 | 0 |
| <i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i> | 155 | | 128 | 27 |
| <i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i> | 9 | | 0 | 9 |
| Общая трудоемкость дисциплины | ак.ч. | 180 | 144 | 36 |
| | зач.ед. | 5 | 4 | 1 |

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

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

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – практические/семинарские 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 | 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) |

* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Чернова, Г. Р. Психология управления: учебник для вузов / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хямяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 157 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586721>

2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540916>

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. 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>

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

5. 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>

6. 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>

7. 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>

8. 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>

9. 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

<https://mega.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

- ЭБС «Знаниум» <https://znaniyum.ru/>

2. Базы данных и поисковые системы

- Sage <https://journals.sagepub.com/>

- Springer Nature Link <https://link.springer.com/>

- Wiley Journal Database <https://onlinelibrary.wiley.com/>

- Наукометрическая база данных Lens.org <https://www.lens.org>
Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля:*

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

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

РАЗРАБОТЧИК:

Доцент

Должность, БУП

Подпись

Пиньковская Галина

Викторовна

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Заведующий кафедрой

Должность БУП

Подпись

Горяинов Константин

Станиславович

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Доцент

Должность, БУП

Подпись

Маврина Нелли

Федоровна

Фамилия И.О.