

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**  
**(РУТ (МИИТ))**



Рабочая программа дисциплины (модуля),  
как компонент образовательной программы  
высшего образования - программы бакалавриата  
по направлению подготовки  
43.03.02 Туризм,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Психология и конфликтология в индустрии туризма и гостеприимства**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): Управление и проектирование туризма (по видам транспорта)

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде электронного документа выгружена из единой корпоративной информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)  
ID подписи: 314524  
Подписал: заведующий кафедрой Федякин Иван Владимирович  
Дата: 01.06.2021

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целями освоения дисциплины являются ознакомление бакалавров с основами психологии и использования психологических знаний в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания, с основными понятиями конфликтологии, а также способами управления, разрешения и профилактики конфликтных ситуаций.

Задачами освоения дисциплины является формирование у обучающихся:

1. представлений об использовании психологических знаний в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания;
2. навыков осуществления психологического анализа различных ситуаций взаимодействия;
3. представлений о конфликтах, как об одной из сторон социальных взаимоотношений, о причинах, сущности, формах и динамике конфликтов, возникающих в организациях сферы туризма, гостеприимства и общественного питания;
4. представлений об особенностях поведения людей в условиях острого столкновения и противоборства.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

**ПК-8** - Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности;

**УК-5** - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

### **Знать:**

основные принципы использования психологических знаний в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания; основные понятия конфликта: участники конфликта, причины его возникновения, позитивные и негативные последствия конфликта, функции конфликта, способы управления, разрешения и профилактики конфликтных ситуаций.

### **Уметь:**

анализировать причины возникновения конфликта, особенности и

интересы участников конфликтных ситуаций .

**Владеть:**

техниками регуляции эмоционального напряжения, приемами управления и профилактики конфликтов.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 з.е. (144 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Сем. №5
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	46	46
В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа	30	30

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 98 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

4. Содержание дисциплины (модуля).

#### 4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	Тема 1. Основные понятия психологии и конфликтологии. 1.1. Основные понятия психологии и ее использование в сферах туризма, гостеприимства и организации общественного питания. 1.2. Социальное и психологическое содержание конфликтов, предмет конфликтологии. 1.3. Конфликтологическая компетентность как значимый фактор в разрешении, управлении и профилактики конфликтов.
2	Тема 2. Общие и специфические характеристики конфликта. 2.1. Базовые категории, понятия и определения конфликта 2.2. Функции конфликтов и их общие характеристики 2.3. Виды конфликтов: основания для типологии конфликтов: Сферы конфликтов. Вовлеченность участников. Соотношение в конфликте предмета и объекта. Продолжительность конфликта. Особенности развития конфликта, его последствия.
3	Тема 3. Личностные и психологические причины конфликтов. 3.1. Противоречие, как причина возникновения конфликта: Объективные и субъективные факторы. Индивидуально-типологические и характерологические факторы. Особенности направленности личности и ее опыт. 3.2. Особенности внутриличностных конфликтов. 3.3. Психологические характеристики конфликтных личностей.
4	Тема 4. Конфликты в организациях. 4.1. Причины конфликтов в организациях: Несправедливая оценка труда. Конфликтные социальные роли. Несоответствие стиля руководства уровню зрелости коллектива и ситуации управления. Недостатки в организации управления. Инновации и конфликт. 4.2. Профилактика конфликтов в организациях 4.3. Методы разрешения конфликтов в организациях: Объективный анализ ситуации, противоречий, действий оппонентов. Общие психологические принципы разрешения конфликтов. 4.4 Работа с жалобами потребителей туристских услуг.

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Основные понятия психологии и конфликтологии. Психологическая и конфликтологическая компетентность менеджера в сфере гостеприимства и общественного питания.
2	Общие и специфические характеристики конфликта. Виды и специфика конфликтных ситуаций на гостиничном предприятии и предприятии общественного питания: причины, возникновения, участники, способы профилактики, разрешения и управления.
3	Личностные и психологические причины конфликтов. Психологические характеристики конфликтных личностей. Понимание конфликта на основе транзактного анализа конфликтного взаимодействия. Основные тактики разрешения конфликтов: Тактики избегания, применения силы, односторонних уступок. Тактики компромисса, сотрудничества. Универсальные средства разрешения конфликтов.
4	Конфликты в организациях. Нормативное урегулирование конфликта. Методы определения стиля руководства коллективом. Роль

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	руководителя в управлении конфликтом. Принципы анализа конфликтов на гостиничном предприятии и предприятии общественного питания Методика психологической диагностики конфликтного поведения на примере теста К. Томаса «Стратегии поведения в конфликтной ситуации»: оценка, анализ, принципы обработки и интерпретации результатов.

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическому занятию по теме: «Основные понятия психологии и конфликтологии» – подготовить примеры видов возможных конфликтов на туристских и гостиничных предприятия, проанализировать их причины
2	Подготовка к практическому занятию по теме: «Общие и специфические характеристики конфликта» – самостоятельно изучить и записать приемы снижения и повышения эмоционального напряжения, выделить из них те, которые сам учащийся использует чаще всего, оценить их эффективность/неэффективность
3	Подготовка к практическому занятию по теме: «Личностные и психологические причины конфликтов» – вспомнить и описать 2-3 ситуации, в которых учащемуся удалось урегулировать конфликт, ответив на вопросы – каким способом это было сделано, кто/что помогло?
4	Подготовка к практическому занятию по теме: «Конфликты в организациях» – ответить на вопросы теста К. Томаса «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях», подсчитать результаты и оценить свои способы поведения в конфликтных ситуациях
5	Подготовка к докладу по выбранной теме - работа с литературой, базами данных и информационными справочными системами.
6	Подготовка презентации по докладу.
7	Подготовка к контрольной работе.
8	Подготовка к промежуточной аттестации.
9	Подготовка к текущему контролю.

#### 5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Леонов Н.И. Конфликтология: общая и прикладная: учебник и практикум для вузов / Н.И. Леонов. - 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 392с. - ISBN 978-5-534-09672-9	Электронная библиотека ЮРАЙТ URL: <a href="https://urait.ru/viewer/konfliktologiya-obschaya-i-prikladnaya-455430#page/1">https://urait.ru/viewer/konfliktologiya-obschaya-i-prikladnaya-455430#page/1</a>

2	Кашапов М.М. Основы конфликтологии: учебное пособие для вузов / М.М. Кашапов. - 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 116с. - ISBN 978-5-534-07564-9	Электронная библиотека ЮРАЙТ URL: <a href="https://urait.ru/viewer/osnovy-konfliktologii-454224#page/2">https://urait.ru/viewer/osnovy-konfliktologii-454224#page/2</a>
3	Гришина Н.В. Психология конфликта: научное издание / Н. В. Гришина. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб.: Питер, 2009. - 544 с.: ил. -ISBN 978-5-91180-895-2	НТБ РУТ (МИИТ) URL: <a href="http://195.245.205.32:8087/jirbis2/books/scanbooks_new/00-26744.pdf">http://195.245.205.32:8087/jirbis2/books/scanbooks_new/00-26744.pdf</a> .

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Информационный портал Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru); «ПСИ-ФАКТОР» - информационный ресурсный центр по научной и практической психологии: <https://psyfactor.org>; Библиотека образовательной платформы «Юрайт»: <https://urait.ru/search?words=библиотека>; Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ): <http://library.miit.ru>.

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Компьютер преподавателя должен быть обеспечен стандартными лицензионными программными продуктами и обязательно программным продуктом MicrosoftOffice и доступом к сети Интернет.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Для проведения лекционных занятий необходима аудитория с мультимедиа аппаратурой и персональным компьютером для преподавателя, подключённым к сети INTERNET.

9. Форма промежуточной аттестации:

Экзамен в 5 семестре.

## 10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

## Авторы

Доцент, к.н. кафедры «Психология,  
социология, государственное и  
муниципальное управление»

Постылякова Юлия  
Валерьевна

## Лист согласования

Заведующий кафедрой СТ

И.В. Федякин

Председатель учебно-методической  
комиссии

М.В. Ишханян