

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



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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Этика и управление конфликтами в туризме

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): Проектирование туристско-транспортных систем

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: 3068
Подписал: заведующий кафедрой Ступникова Елена
Анатольевна
Дата: 08.06.2026

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения дисциплины «Этика и управление конфликтами в туризме» является основанное на проблемно-ориентированном подходе изучение и формирование у студентов представления о природе конфликтов; формирование и развитие способности адекватного реагирования на различные конфликтные ситуации, развитие навыков эмоционального контроля, самоконтроля, урегулирования конфликтов, способствующих осуществлению эффективного социального взаимодействия, командной работы и управленческой деятельности на основе этических норм делового взаимодействия.

Задачами освоения дисциплины «Этика и управление конфликтами в туризме» являются:

- ознакомить учащихся с основными понятиями конфликтологии, положительного и отрицательного воздействия конфликтов на межличностные и организационные отношения;
- ознакомить с методами и техниками эмоциональной регуляции и сформировать навыки управления эмоциями в ситуации общения; ознакомить с основными приемами совладания со стрессом;
- изучить основные стратегии поведения в конфликте и осознать свои стереотипы поведения; получить навыки выбора адекватного стиля поведения в конфликте;
- освоить и закрепить в тренинговых упражнениях набор практических навыков по управлению конфликтами.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

ПК-2 - Способен разрабатывать и реализовывать управленческие решения в туристско-транспортных системах с учётом этических норм, психологии потребительского поведения и методов профилактики и разрешения конфликтов;

УК-4 - Способен к продуктивной коммуникации;

УК-5 - Способен учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.

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

Знать:

- основные понятия конфликта: участники конфликта, причины его возникновения, позитивные и негативные последствия конфликта, функции и виды конфликтов, динамика конфликтов;
- стратегии поведения людей в конфликтных ситуациях;
- основные понятия психологии потребительского поведения;
- основные способы и приемы разрешения конфликта с помощью третьей стороны, их особенностях, преимуществах и недостатках;
- основные методы профилактики и разрешения межличностных конфликтов в организации.

Уметь:

- работать в коллективе, применяя знания и навыки в области конфликтологии на практике;
- анализировать причины возникновения конфликта;
- выделять предмет конфликта, различать причину и повод;
- понимать особенности и интересы участников конфликтных ситуаций;
- применять приемы управления и профилактики конфликтов;
- учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.

Владеть:

- приемами эмоционального, поведенческого контроля и самоконтроля;
- навыками продуктивной коммуникации;
- технологиями предупреждения, управления и разрешения конфликтов;
- навыками разработки и реализации управленческих решений в туристско-транспортных системах с учётом этических норм и психологии потребительского поведения.

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	Семестр №2
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	48	48
В том числе:		
Занятия лекционного типа	32	32
Занятия семинарского типа	16	16

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 96 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	История развития конфликтологии Рассматриваемые вопросы: - история развития конфликтологии; - интерпретация конфликта обыденным сознанием и наукой; - социальное и психологическое содержание конфликтов.
2	Основные понятия конфликтологии Рассматриваемые вопросы: - предмет, методы исследования и задачи конфликтологии; - понятийный аппарат конфликтологии; - конфликтологическая компетентность как значимый фактор в разрешении, управлении и профилактики конфликтов.
3	Общие и специфические характеристики конфликта Рассматриваемые вопросы: - базовые категории, понятия и определения конфликта; - функции конфликтов и их общие характеристики; - виды конфликтов; основания для типологии конфликтов: сферы конфликтов; вовлеченность участников; соотношение в конфликте предмета и объекта; продолжительность конфликта; особенности развития конфликта, его последствия;

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	<ul style="list-style-type: none"> - конфликтогены; закон эскалации конфликта; - виды конфликтов в сфере туризма
4	<p>Личностные и социально-психологические причины конфликтов</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - противоречие, как причина возникновения конфликта: индивидуально-типологические и характерологические факторы; особенности направленности личности и ее опыт; - психологические характеристики конфликтных личностей; - участники конфликта: из роли, статусы, ранги, потенциал.
5	<p>Оценка ситуации при возникновении конфликта</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - объективно-субъективная природа конфликтов; - восприятие ситуации; - факторы определения ситуации как конфликтной
6	<p>Конфликтное взаимодействие</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мотивы и цели участников конфликта; - тактики и стратегии взаимодействия в конфликте; - регуляторы конфликтного взаимодействия (ситуационный контекст, социально-перцептивные регуляторы и др.).
7	<p>Нормативные регуляторы конфликтного взаимодействия</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативные регуляторы взаимодействия; - критерий справедливости/несправедливости; - нормы взаимодействия в конфликте; - этические нормы взаимодействия в конфликте.
8	<p>Эмоции и их роль в конфликтных ситуациях</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности эмоционального реагирования в конфликте; - эмоции и рациональное поведение; - техники управления эмоциональным состоянием в конфликтной ситуации.
9	<p>Общение в конфликтных ситуациях</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - речевые конфликтогены; - культура общения и конфликт; конструктивная и деструктивная критика; - барьеры общения и приемы их преодоления.
10	<p>Стратегии поведения в конфликтных ситуациях</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - реакции человека на возникающие проблемы; - стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, приспособление, соперничество, компромисс, сотрудничество; - особенности реализации стратегий и способы разрешения; - конструктивные стратегии.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
11	<p>Способы урегулирования конфликтов</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «силовые» методы разрешения конфликтов; - переговоры.
12	<p>Участие третьей стороны в разрешении конфликтов</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны; - арбитраж; - медиаторство (посредничество); - виды и функции посредников; основные задачи и средства воздействия посредника
13	<p>Управление конфликтами</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные понятия управления конфликтами; - факторы управляемости конструктивных и деструктивных конфликтов; - профилактика конфликтности.
14	<p>Конфликты в организациях</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - причины конфликтов в организациях: несправедливая оценка труда, конфликтные социальные роли, несоответствие стиля руководства уровню зрелости коллектива, недостатки в организации управления, инновации и конфликт; - различия индивидуальных и групповых ценностей; - специфика конфликтов в организациях сферы туризма
15	<p>Административная этика и ее роль в профилактике конфликтов</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - административная этика: понятие, сущность, специфика и роль в профилактике конфликтов; - конфликт интересов: нормативно-правовой аспект, ситуации возникновения; - предотвращение и урегулирование конфликта интересов.
16	<p>Профилактика конфликтов в организациях</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - профилактика конфликтов в организациях; - методы разрешения конфликтов в организациях: объективный анализ ситуации, противоречий, действий оппонентов; - работа с жалобами потребителей туристских услуг и др.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p>Основные понятия конфликтологии: конфликтогены</p> <p>В результате практического занятия студенты ознакомятся с видами конфликтогенов, разовьют навыки их распознавания и контроля.</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	Выполнение упражнений, направленных на развитие навыка распознавания конфликтогенов и контроля над их использованием в сложных ситуациях. Решение ситуационных задач – виды конфликтогенов. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по выбранным темам
2	<p>Общие и специфические характеристики конфликта</p> <p>В результате практического занятия студенты ознакомятся со структурой конфликта и разовьют навыки рассмотрения конфликта с разных точек зрения.</p> <p>Конфликтная ситуация, ее составляющие, причины возникновения конфликта, отношение к конфликту.</p> <p>Выполнение упражнений, направленных на рассмотрение конфликта с разных точек зрения, на развитие умения поддерживать и сохранять позитивный, оптимистичный взгляд на разрешение кризисной ситуации – «Плюсы и минусы конфликта» для рассмотрения разных точек зрения на конфликт, «Волшебный мешочек» для демонстрации важности умения поддержания позитивного взгляда на проблемную ситуацию. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по выбранным темам.</p>
3	<p>Личностные и социально-психологические причины конфликтов</p> <p>В результате практического занятия студенты научатся анализировать действия сторон в конфликтной ситуации и выявлять причины конфликта.</p> <p>Решение ситуационных задач - анализ действий сторон в конфликте, выявление причин конфликта.</p> <p>Выполнение упражнений с целью ознакомления студентов с принципами безоценочного высказывания, без приписывания мотивов действий, оценки установок и личностных черт.</p> <p>Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по выбранным темам.</p>
4	<p>Оценка ситуации при возникновении конфликта</p> <p>В результате практического занятия студенты научатся выделять объективные, субъективные и ситуационные факторы конфликтов.</p> <p>Решение ситуационных задач – анализ конфликтных ситуаций с целью оценки в них роли объективных, субъективных и ситуационных факторы. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по выбранным темам.</p>
5	<p>Эмоции и их роль в конфликтных ситуациях</p> <p>В результате практического занятия студенты научатся техникам регуляции эмоционального напряжения.</p> <p>Техники регуляции эмоционального напряжения (по Е.В. Сидоренко), помогающие урегулировать эмоциональные состояния собеседников.</p> <p>Выполнение упражнений, направленных на отработку нескольких техник регуляции эмоционального напряжения — «Подчеркивание общности с партнером», «Проявление уважения к собеседнику», «Вербализация эмоционального состояния». Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по выбранным темам.</p>
6	<p>Общение в конфликтных ситуациях</p> <p>В результате практического занятия студенты получают опыт анализа собственных трудностей в ситуациях общения с разными людьми, а также ознакомятся с основными видами манипуляций и приемами противодействия им.</p> <p>Выполнение упражнений с целью анализа трудностей в ситуациях общения с разными людьми (удачные и неудачные случаи) с последующей дискуссией по результатам полученного опыта.</p> <p>Манипуляции в конфликте, манипулятивные техники и приемы противодействия манипуляции.</p> <p>Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по выбранным темам.</p>
7	<p>Стратегии поведения в конфликтных ситуациях</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	В результате практического занятия студенты ознакомятся с принципами диагностики конфликтного поведения, способами обработки и интерпретации полученных результатов. Индивидуальная работа с методикой психологической диагностики конфликтного поведения на примере психодиагностической методики К. Томаса «Стратегии поведения в конфликтной ситуации»: оценка, анализ, принципы обработки и интерпретации результатов. Заслушивание докладов по выбранным темам.
8	Профилактика конфликтов в организациях В результате практического занятия студенты ознакомятся с навыками саморегуляции и разовьют умение соблюдать правила конструктивного разговора в ходе участия в групповой дискуссии. Коллективное обсуждение темы (групповая дискуссия): «Условия, минимизирующие возникновение противоречий между сотрудниками организации (потребителями туристских услуг, партнерами, и т.п.)». Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по выбранным темам

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям.
2	Подготовка к промежуточной аттестации.
3	Подготовка к текущему контролю.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Охременко, И. В. Конфликтология : учебник для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6.	— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/585796 (дата обращения: 03.06.2026).
2	Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 249 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17041-2.	— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/585775 (дата обращения: 03.06.2026).
3	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

		(дата обращения: 03.06.2026).
4	Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебник для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9.	— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/585901 (дата обращения: 03.06.2026).
5	Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7.	— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/584919 (дата обращения: 07.06.2026).

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

Сайт Научно-технической библиотеки РУТ (МИИТ) <http://library.miit.ru>

Сайт Библиотеки образовательной платформы «Юрайт»: <https://urait.ru> Сервер органов государственной власти РФ «Официальная Россия» <http://gov.ru>

Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации «Консорциум Кодекс» <http://docs.cntd.ru>

Сайт Российской государственной библиотеки <http://www.rsl.ru>

Сайт Российской национальной библиотеки <http://nlr.ru>

Сайт Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU: <http://elibrary.ru>

Сайт электронно-библиотечной системы «Консультант студента»: <https://www.studentlibrary.ru>

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

1. Интернет-браузер (Yandex и др.).

2. Microsoft Office.

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

Для проведения аудиторных занятий по дисциплине используется аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: проектор, экран, персональный компьютер/ноутбук.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет во 2 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 «Экономика
транспортной инфраструктуры и
управление строительным
бизнесом»

Ю.В. Постылякова

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЭТИиУСБ

Е.А. Ступникова

Председатель учебно-методической
комиссии

М.В. Ишханян