

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ТУРИЗМЕ»

Направление подготовки
43.03.02 – Туризм
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

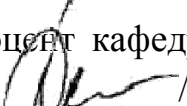
Формы обучения
Очная

Гатчина
2017

Рабочая программа по дисциплине «Управление конфликтами в туризме» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 – Туризм. Направленность (профиль) образовательной программы– Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: доцент кафедры управления социальными и экономическими процессами  / Седов Ю.Г.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами «26» августа 2017 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Заборовская О.В.

Руководитель ОП  / Танина А.В.

Содержание

1. Пояснительная записка	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	6
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	6
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	8
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	9
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	9
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	10
7.3. 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.....	13
7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций	14
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	16
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	16
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	16
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	19
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	20

1. Пояснительная записка

Изучение дисциплины «Управление конфликтами в туризме» является необходимым для будущих работников туристской индустрии и для руководителей любого уровня, призванных играть ключевую роль в преодолении конфликтных ситуаций.

Поэтому целью преподавания данной дисциплины служит, во-первых, приобретение студентами прочных навыков в распознавании непосредственных причин и мотивов возникающих конфликтов и, во-вторых, овладение искусством управления противоборствующими столкновениями, которое в наибольшей мере позволяет использовать положительный потенциал конфликтов и сводить к минимуму их отрицательные последствия.

Задачи курса:

- помочь студентам освоить понятийный аппарат данной научной дисциплины (составление словаря конфликтолога);
- дать представление об основных факторах, структуре и типах конфликтов;
- ознакомить студентов с этапами развития конфликта;
- рассмотреть возможные модели эффективного управления развитием конфликта;
- освоить методику преодоления социальных и политических столкновений;
- выработать у студентов навыки в деле профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в туристской индустрии;
- получить конкретное представление о примирительных процедурах.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Управление конфликтами в туризме» участвует в формировании следующей компетенции (следующих компетенций):

ПК-4 - Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской	Знать: непосредственные причины и мотивы конфликтов; формы, в которых протекают конфликты и пути их разрешения; структуру конфликтной ситуации и этапы ее развития (эскалации); способы предотвращения конфликтов при разработке, принятии и исполнении оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства Уметь: анализировать поведение человека, групповые интересы и цели;
--	---

деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	<p>выявлять источники и непосредственные причины конкретного конфликта; использовать положительный потенциал конфликта; сводить к минимуму негативные последствия конфликтных столкновений при разработке, принятии и исполнении оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства</p> <p>Владеть: методами и приемами профилактики конфликтных столкновений; правилами урегулирования конфликтов; примирительными процедурами, позволяющими привести к согласию участников социальных конфликтов; интеллектуальными и волевыми качествами, которые требуются для профилактики и разрешения конфликтов при разработке, принятии и исполнении оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства</p>
--	---

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.15 «Управление конфликтами в туризме» является дисциплиной вариативной части учебного плана для подготовки студентов по направлению 43.03.02 – Туризм.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ПК-4	<p>Введение в профессию/Профессиональная этика и этикет</p> <p>Социология</p> <p>Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности</p> <p>Менеджмент в туристской индустрии</p> <p>Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности</p> <p>Адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья к жизни</p>	Преддипломная практика

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Семестр		8
Всего часов/з.ед		108/3
Контактная работа	Лекции	26
	Практич. занятия	28
Самостоятельная работа		18
Вид промежуточной аттестации (конт./самост. работа)	Экзамен	4/32

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

Распределение часов учебной работы студентов

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	самост. работа	
1.	Формирование конфликтологии как научной дисциплины	5	2	2	1	Э. Дюркгейм о двоякой роли конфликта. Г. Зиммель о «чистых формах социализации». Введение в научный оборот термина «социология конфликта». Зависимость конфликтного поведения от психологических факторов. Психологический анализ 3. Фрейда. Адаптация индивида к социальной среде. Типология психологических типов К. Г. Юнга.

2	Методы изучения конфликтов	9	4	4	1	Изучение компонентов конфликтного взаимодействия и выработка практических рекомендаций с целью управленческого влияния на противоборствующие стороны. Общенаучные методы изучения природы конфликтов. Общепризнанные тесты и опросники, позволяющие выявить степень конфликтности личности
3	Источники и причины конфликтов	8	4	2	2	Главные источники возникновения конфликтов: индивидуальные особенности людей и эгоизм групповых интересов. Причины конфликтов общие и частные.
4	Структура и динамика конфликта	8	2	4	2	Структурные элементы конфликта: непосредственные участники (оппоненты, субъекты), предмет конфликта (проблема, требующая своего решения). Косвенные участники. Лица, выступающие в роли посредников или арбитров. Динамика конфликта. Этапы развития конфликта, деструктивный и конструктивный пути развития конфликта. Стадии и фазы конфликта.
5	Профилактика конфликтных ситуаций	8	2	4	2	Интеграция целей, формирование структурных связей между подразделениями и должностями, обеспечение баланса прав и обязанностей своих подчиненных, метод делегирования полномочий. Профилактика конфликтных ситуаций. Сбалансированная политика в области мотивации как средство профилактики конфликтов. Монетарные формы поощрения. Немонетарные формы поощрения
6	Формы и стили конфликтного поведения	7	2	3	2	Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе. <i>Пять стилей</i> поведения в конфликтах. Для обучения менеджеров применяют схему К. Томаса – Р. Киллмена.
7	Правила переговорного процесса	8	4	2	2	Подготовка к переговорам; переговорный процесс; анализ результатов договоренности. Тактические приемы ведения переговоров
8	Участие третьей стороны в разрешении конфликта (медиация)	6	2	2	2	Способы вмешательства третьей стороны. Контактное и спонтанное вмешательство. Формы участия третьей стороны: третейский судья, арбитр, посредник, помощник и наблюдатель.

9	Технологии управления конфликтами	7	2	3	2	Способность организовывать работу исполнителей. Информационные технологии управления конфликтом; коммуникативные технологии; социальные технологии; административные технологии
10	Организационный и нормативный механизм управления конфликтами	6	2	2	2	Организационный и нормативный механизм управления конфликта. Структурные методы разрешения организационных конфликтов. Управление конфликтами с использованием норм общественного поведения. Процесс формирования норм в неформальных группах. Норма как средство группового давления.
	Экзамен	36		4	32	
	Итого за семестр	108	26	32	50	

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля
	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	6	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации	6	Представление информации в обработанном виде
3.	Подготовка к текущей аттестации (тестирование и написание контрольной работы)	6	Тесты, контрольная работа
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к экзамену, ситуационные задачи)	32	Устное собеседование, Тестирование, ситуационные задачи

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Козырев Г. И. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 304 с. — (Высшее образование).
Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=908118>
2. Шарков Ф. И. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. засл. деят. науки РФ Ф. И. Шаркова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. — 240 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=512837>
3. Кибанов А. Я. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2017. - 301 с.- (ВО: Бакалавр.)
4. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Управление конфликтами в туризме».

7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Управление конфликтами в туризме» направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-4. Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

Этапы формирования компетенции

1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап	6 этап
Введение в профессию/ Профессиональная этика и этикет (1 семестр)	Социология (3 семестр)	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (4 семестр)	Менеджмент в туристской индустрии (5 семестр)	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (6 семестр)	Управление конфликтами в туризме (8 семестр)
				Адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья к жизни (6 семестр)	Преддипломная практика (8 семестр)

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «неудовлетворительн о» (0-54 баллов)	Оценка «удовлетворительно» (55-69 баллов)	Оценка «хорошо» (70- 84 балла)	Оценка «отлично» (85- 100 баллов)
6 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ПК-4	Знания: -непосредственные причины и мотивы конфликтов;формы, в которых протекают конфликты и пути их разрешения;структуру конфликтной ситуации и этапы ее развития (эскалации);способы предотвращения конфликтов при разработке, принятии и исполнении оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства.	Не знает основы: - конфликтологическог о учения о непосредственных причинах и мотивах конфликтов; формы, в которых протекают конфликты и пути их разрешения; структуру конфликтной ситуации и этапы ее развития (эскалации)	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок: - непосредственных причин и мотивов конфликтов; формы, в которых протекают конфликты и пути их разрешения; структуру конфликтной ситуации и этапы ее развития (эскалации); способы предотвращения конфликтов	Знает достаточно в базовом объеме: -формы, в которых протекают конфликты и пути их разрешения; структуру конфликтной ситуации и этапы ее развития (эскалации); способы предотвращения конфликтов при разработке, принятии и исполнении оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом	Демонстрирует высокий уровень знаний: - способов предотвращения конфликтов при разработке, принятии и исполнении оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства; . структуры конфликтной ситуации и этапов ее развития (эскалации)

				социальной политики государства	
	Умения: -анализировать поведение человека, групповые интересы и цели; выявлять источники и непосредственные причины конкретного конфликта;использовать положительный потенциал конфликта; сводить к минимуму негативные последствия конфликтных столкновений при разработке, принятии и исполнении оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	Не умеет или демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при: -анализе поведения человека и групп; выявлении источников и непосредственных причин конфликта; использовании источников и непосредственных причин конфликта; использовании положительного потенциала конфликта; принятии и исполнении оперативных управленческих решений в области туристской деятельности	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при: -анализе поведения человека и групп; выявлении источников и непосредственных причин конфликта; использовании положительного потенциала конфликта; принятии и исполнении оперативных управленческих решений в области туристской деятельности	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при: -анализе поведения человека и групп; выявлении источников и непосредственных причин конфликта; использовании положительного потенциала конфликта; принятии и исполнении оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	Демонстрирует высокий уровень умений при: -анализе поведения человека и групп; выявлении источников и непосредственных причин конфликта; использовании положительного потенциала конфликта; принятии и исполнении оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства
	Навыки: методами и приемами профилактики конфликтных столкновений; правилами урегулирования конфликтов;	Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения: - методами и приемами профилактики конфликтных столкновений; правилами	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок - методами и приемами профилактики конфликтных столкновений; правилами урегулирования	Владеет базовыми приемами: - профилактики конфликтных столкновений; правилами урегулирования конфликтов;	Демонстрирует владения на высоком уровне: приемами профилактики конфликтных столкновений; правилами урегулирования конфликтов; примирительными

		<p>примирительными процедурами, позволяющими привести к согласию участников социальных конфликтов; интеллектуальными и волевыми качествами, которые требуются для профилактики и разрешения конфликтов при разработке, принятии и исполнении оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства</p>	<p>урегулирования конфликтов; примирительными процедурами, позволяющими привести к согласию участников социальных конфликтов;</p>	<p>конфликтов; примирительными процедурами, позволяющими привести к согласию участников социальных конфликтов;</p>	<p>примирительными процедурами, позволяющими привести к согласию участников социальных конфликтов; интеллектуальными и волевыми качествами, которые требуются для профилактики и разрешения конфликтов</p>	<p>процедурами, позволяющими привести к согласию участников социальных конфликтов; интеллектуальными и волевыми качествами, которые требуются для профилактики и разрешения конфликтов при разработке, принятии и исполнении оперативных управленческих решений в области туристской деятельности</p>
--	--	---	---	--	--	---

7.3. 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

<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p>Кафедра управления социальными и экономическими процессами</p> <p>БИЛЕТ № 1</p> <p><u>По дисциплине «Управление конфликтами в туризме»</u></p> <p><u>2017-2018уч.год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <p>1. Предмет конфликтологии.</p> <p>2. Общественные нормы и их роль в урегулировании конфликтов</p> <p><u>Практико-ориентированное задание:</u></p> <p>Составьте подробный сценарий конфликтов в сфере туризма, определите основные возможные исходы.</p> <p>Зав.кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами» д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____</p> <p>(подпись)</p>
<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p>Кафедра управления социальными и экономическими процессами</p> <p>БИЛЕТ № 2</p> <p><u>По дисциплине «Управление конфликтами в туризме»</u></p> <p><u>2017-2018уч.год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <p>1. Методы изучения конфликтов.</p> <p>2. Модели поведения и типы конфликтных личностей</p> <p><u>Практико-ориентированное задание:</u></p> <p>Разработайте план примирительных процедур при разрешении трудовых споров в турфирме.</p> <p>Зав.кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами» д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____</p> <p>(подпись)</p>
<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p>Кафедра управления социальными и экономическими процессами</p> <p>БИЛЕТ № 3</p> <p><u>По дисциплине «Управление конфликтами в туризме»</u></p> <p><u>2017-2018уч.год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <p>1. Определение конфликта и его основные черты.</p> <p>2. Стили конфликтного поведения.</p> <p><u>Практико-ориентированное задание:</u></p> <p>Охарактеризуйте основные типы конфликтных ситуаций в туризме.</p> <p>Зав.кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами» д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____</p> <p>(подпись)</p>

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания, лабораторные работы, контрольные работы.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Основные формы: зачет и экзамен. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

По дисциплине «Управление конфликтами в туризме» предусмотрен экзамен.

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Оценка</i>	3	4	5

Оценка**5** («отлично», **85-100 баллов**) ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;
- демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;
- способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
- владеют понятийным аппаратом;
- демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;
- подтверждают теоретические постулаты примерами из практики.

Оценка**4** («хорошо», **70-84 балла**) ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают твёрдое знание программного материала;
- усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;
- способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;
- допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

Оценка**3** («удовлетворительно», **55-69 баллов**) ставится обучающимся, которые при ответе:

- в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии;
- в целом усвоили основную литературу;
- допускают отдельные погрешности в ответе на вопросы.

Оценка**2** («неудовлетворительно», **0-54 балла**) ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;
- допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы;
- демонстрируют незнание теории и практики профессиональной деятельности.

Основанием для **недопуска** к экзамену является то, что обучающийся во время семестра не набрал установленного минимума баллов – 55 баллов.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная литература

1. Козырев Г. И. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 304 с. — (Высшее образование).
Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=908118>
2. Кильмашкина Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты: Учебник для студентов вузов / Кильмашкина Т.Н., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2015. - 287 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=872787>

Дополнительная литература

3. Шарков Ф. И. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. засл. деят. науки РФ Ф. И. Шаркова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. — 240 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=512837>
4. Кибанов А. Я. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2017. - 301 с.- (ВО: Бакалавр.)

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. HR-портал. Сообщество и публикации. <http://www.hr-portal.ru/>
2. Социо. Всё об организации. <http://s0ci0.ru/>
3. Федеральный образовательный портал. Экономика, социология, менеджмент. <http://ecsocman.hse.ru/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного

присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиями и к экзамену рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Управление конфликтами в туризме» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- анализ ситуаций (кейс-метод) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Управление конфликтами в туризме» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные

варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Экзамен проводится в форме устного собеседования и выполнения письменного задания, либо теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного (тестового) задания, в зависимости от шкалы оценки.

Работа с печатными изданиями предполагает изучение современной научной литературы, практики туристской деятельности, поэтому рекомендуется работать в электронных библиотечных системах, кроме того, целесообразно изучить статьи в специальных периодических изданиях. Также можно использовать материалы официальных сайтов органов государственного и муниципального управления, туристских организаций, ассоциаций и объединений предпринимателей, рейтинговых агентств и т.д., находящиеся в открытом доступе сети Internet. Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
- 2) Пакет офисных программ (Microsoft Office *Проприетарная*);
- 3) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (FoxitReader *GNU Lesser General Public License*);
- 4) Web-браузер (MozillaFirefox *GNU Lesser General Public License*);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 10 (ул. Рощинская, 5)	1
2.	Специализированные аудитории:	
	Межкафедральная лаборатория сервисных и социальных технологий / Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 10а (ул. Рощинская, 5)	1
3.	Технические средства обучения:	
	экран настенный № 10а	1
	мультимедийный проектор № 10а	1
	компьютер с программным обеспечением № 10а	4
4.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы № 44 (ул. Рощинская, 5)	1
5.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 44	15

Пронумеровано и
прошито 20 листов

Зав. УМО

