

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"  
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к802) Международные коммуникации,  
сервис и туризм



Щекина Е.Г., канд.  
культурологии, доцент

24.05.2022

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **Организационно-управленческая конфликтология в сервисе**

для направления подготовки 43.03.01 Сервис

Составитель(и): к.с.н., доцент, Луценко Е.Л.

Обсуждена на заседании кафедры: (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от 11.05.2022г. № 12

Обсуждена на заседании методической комиссии учебно-структурного подразделения: Протокол от 24.05.2022 г. № 5

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_\_ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_ 2023 г. № \_\_\_  
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_\_ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_ 2024 г. № \_\_\_  
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_\_ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_ 2025 г. № \_\_\_  
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_\_ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_ 2026 г. № \_\_\_  
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Рабочая программа дисциплины Организационно-управленческая конфликтология в сервисе разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 514

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

**ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах:
в том числе:		зачёты (курсе) 4
контактная работа	12	контрольных работ 4 курсе (1)
самостоятельная работа	92	
часов на контроль	4	

**Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)**

Курс	4		Итого	
	УП	РП		
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
В том числе инт.	10	10	10	10
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	92	92	92	92
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	108	108	108	108

**1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.1	Основные понятия и определения организационно-управленческой конфликтологии в сервисе. Структура и функция конфликта. Типология конфликтов. Условия и причины возникновения конфликта, его динамика. Поведение человека в организации и типы сотрудников. Психологические типы людей и их проявления в конфликтном общении. Социально-психологическая структура группы. Деловые стратегии управления общением в сервисе. Методы коммуникативно-управленческого влияния. Психологические требования к менеджеру: делегирование полномочий, распорядительная деятельность и др. Специфика проявления организационно-управленческого конфликта в сервисе. Управление конфликтами в сервисе: предупреждение, регулирование и разрешение. Разрешение конфликта: модели, стили, методы.
-----	---

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Код дисциплины:	Б1.О.14
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Сервисная деятельность
2.1.2	Социальная психология
2.1.3	Философия
2.1.4	Сервисология
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Организация делового и выставочного сервиса
2.2.2	Организационно-управленческая практика
2.2.3	Администрирование деятельности на предприятиях сферы услуг

**3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ****УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде**

<b>Знать:</b>
Основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.
<b>Уметь:</b>
Устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды.
<b>Владеть:</b>
Простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде.

**ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности**

<b>Знать:</b>
Основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000
<b>Уметь:</b>
Организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
<b>Владеть:</b>
Навыками оказания услуг в соответствии с заявленным качеством

**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Лекционные занятия</b>						
1.1	Основные понятия и определения организационно-управленческой конфликтологии в сервисе. Структура и функция конфликта. /Лек/	4	1	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	1	дискуссия

1.2	Типология конфликтов. Условия и причины возникновения конфликта, его динамика. Поведение человека в организации и типы сотрудников. /Лек/	4	1	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	1	дискуссия
1.3	Психологические типы людей и их проявления в конфликтном общении. /Лек/	4	1	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.4	Социально-психологическая структура группы. Деловые стратегии управления общением в сервисе. Методы коммуникативно-управленческого влияния. Психологические требования к менеджеру: делегирование полномочий, распорядительная деятельность и др. Специфика проявления организационно-управленческого конфликта в сервисе. Управление конфликтами в сервисе: предупреждение, регулирование и разрешение. Разрешение конфликта: модели, стили, методы. /Лек/	4	1	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
<b>Раздел 2. Практические занятия</b>							
2.1	Основные понятия и определения организационно-управленческой конфликтологии в сервисе. Структура и функция конфликта. /Пр/	4	2	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	2	дискуссия
2.2	Типология конфликтов. Условия и причины возникновения конфликта, его динамика. Поведение человека в организации и типы сотрудников. /Пр/	4	2	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	2	дискуссия
2.3	Психологические типы людей и их проявления в конфликтном общении. /Пр/	4	1	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	1	дискуссия
2.4	Управление конфликтами в сервисе: предупреждение, регулирование и разрешение.  /Пр/	4	1	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	1	дискуссия
2.5	Разрешение конфликта: модели, стили, методы. /Пр/	4	1	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	1	дискуссия

2.6	Психологические требования к менеджеру: делегирование полномочий, распорядительная деятельность и др. Специфика проявления организационно-управленческого конфликта в сервисе. /Пр/	4	1	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	1	дискуссия
<b>Раздел 3. Самостоятельная работа</b>							
3.1	РАБОТА С ЛИТЕРАТУРНЫМИ И INTERNET-ИСТОЧНИКАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ, ПОДГОТОВКА К ЗАЧЕТУ /Ср/	4	65	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
3.2	ПОДГОТОВКА ДОКЛАДА И ПРЕЗЕНТАЦИИ НА ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ, ПОДГОТОВКА К ЗАНЯТИЮ, ПРОВОДИМОМУ В ФОРМЕ ДИСКУССИИ /Ср/	4	19	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
3.3	ПОДГОТОВКА ПИСЬМЕННОЙ РАБОТЫ ПО ЗАДАННОЙ ТЕМЕ /Ср/	4	8	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
<b>Раздел 4. Промежуточная аттестация</b>							
4.1	/Зачёт/	4	4	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	

### 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Магомедова П. К., Алиева Р. Р., Булуева Ш. И.	Конфликтология: учебное пособие	Москва Берлин: Директ- Медиа, 2019, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=570428">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=570428</a>
Л1.2	Суворова А. В., Ницигенко С. В.	Психология конфликта: учебное пособие	Ставрополь: СКФУ, 2018, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=494814">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=494814</a>

##### 6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Петелин В. Г.	Основы менеджмента выставочной деятельности	Москва: Юнити-Дана, 2015, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=116636">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=116636</a>
Л2.2		Основы менеджмента	Москва: Юнити-Дана, 2015, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118632">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118632</a>

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.3	Каштанова О. В.	Социология конфликта: учебно-методическое пособие	Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет, 2017, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=560529">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=560529</a>
Л2.4	Галанина О. Н.	Технологии регулирования конфликтов: учебное пособие	Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет, 2016, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=500715">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=500715</a>

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

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Ковынева Л.В., Курбанова Л.М., Щекина Е.Г.	От реферата до выпускной квалификационной работы: метод. пособие	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2018,
Л3.2	Рудецкий О.А.	Конфликтология: метод. указания	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2022,

**6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

Э1	Электронный каталог НТБ ДВГУПС	<a href="http://lib.festu.khv.ru/elektronnyj-dostup/175-elektronnyj-dostup">http://lib.festu.khv.ru/elektronnyj-dostup/175-elektronnyj-dostup</a>
Э2	Научная электронная библиотека ELIBRARY	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
Э3	Научная электронная библиотека открытого доступа «КИБЕРЛЕНИНКА»	<a href="http://www.cyberleninka.ru">http://www.cyberleninka.ru</a>
Э4	ЭБС "Лань"	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>
Э5	Исследовательский холдинг ROMIR	<a href="https://romir.ru">https://romir.ru</a>
Э6	ЭБС Знаниум	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>
Э7	ЭБС Юрайт	<a href="https://biblio-online.ru">https://biblio-online.ru</a>

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

**6.3.1 Перечень программного обеспечения**

Office Pro Plus 2007 - Пакет офисных программ, лиц.45525415

Windows XP - Операционная система, лиц. 46107380

Zoom (свободная лицензия)

Free Conference Call (свободная лицензия)

Windows 7 Pro - Операционная система, лиц. 60618367

Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Антивирусная защита, контракт 469 ДВГУПС

**6.3.2 Перечень информационных справочных систем**

Профессиональная база данных, информационно-справочная система Техэксперт/Кодекс - <http://www.cntd.ru>

**7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Аудитория	Назначение	Оснащение
3241	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	комплект учебной мебели: столы, стулья, доска, тематические плакаты
2402	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	комплект учебной мебели: столы, стулья, меловая доска, интерактивная доска
343	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи. Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
423	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. зал электронной информации	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.

Аудитория	Назначение	Оснащение
1303	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
3317	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
3322	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### □ РАБОТА С ЛИТЕРАТУРНЫМИ И INTERNET-ИСТОЧНИКАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ

В рамках самостоятельной подготовки должно быть особое внимание уделено работе с литературой. Ввиду такого обилия информации и насыщенности книжного рынка, возникает необходимость в ходе самоподготовки осваивать методику поиска литературы и оценки содержащейся в ней информации. Наиболее традиционными и привычными являются следующие способы отыскания литературы: работа с библиографическими изданиями в библиотеках; изучение специальных выпусков отсылок к литературе, систематизированных по отраслям экономики, разделам, либо конкретным проблемам; использование библиотечных каталогов, которые в настоящее время представлены преимущественно в виде компьютерной информации. Выделяют несколько способов оценки научного текста: во-первых, определение предназначенности работы - полемическая, альтернативная, острокритическая, традиционная; во-вторых, сопоставление даты издания книги или журнала и изменений в законе, учитывая тенденции развития науки (например, выбирая учебник желательно руководствоваться именно этим способом); в-третьих, сопоставление хотя бы нескольких литературных источников, с тем, чтобы действительно оценить полноту разработки предмета, уровень и объем проводимых соображений; в-четвертых, консультирование с ведущим преподавателем по вопросам того или иного издания. Обязательный элемент самостоятельной работы с литературой – подготовка доклада.

### □ ПОДГОТОВКА ДОКЛАДА НА ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ

Подготовка и выступление на практическом занятии является важной частью процесса обучения, успех которых во многом зависит от самоорганизованности и целеустремленности студента в постижении поставленных вопросов.

Доклад – это сообщение или документ, содержимое которого представляет информацию и отражает суть вопроса или исследования применительно к данной ситуации. Целью доклада является информирование аудитории в рамках заданной темы. Доклады может включать в себя такие элементы как рекомендации, предложения или другие мотивационные предложения.

Представленный доклад оценивается по следующим критериям:

1. Содержательная часть материала (полнота изложения, точность и достоверность)
2. Логичность и ясность изложения
3. Время выступления 7-10 мин.
4. Знание терминологии и ориентирование в теме
5. Умение ответить на вопросы

Таким образом, максимальное количество баллов за доклад является суммой баллов по каждому критерию и равняется 5 баллам.

Прежде чем приступить к написанию доклада, важно ясно представить себе тех, кто будет его слушать. Доклад должен быть так составлен, чтобы смысл его был доступен пониманию всей аудитории. Допустимо пользоваться специальной терминологией, ранее использованной во время лекций. Перед автором стоит задача - изложить доклад так, чтобы все могли бы без труда его понять одновременно. Необходимо заинтересовать слушателей выбранной темой и выбрать ранее неизвестные или малоизвестные факты, чтобы придать докладу новизну. Даже наиболее специальные предметы можно интересно и образно изложить, используя сравнения аналогии, уникальные факты. Поэтому искусство сделать доклад интересным придает ему еще большую ценность и значительно усиливает шансы на хороший прием.

Наглядности текста способствует умелое использование иллюстраций, примеров, графических материалов.

Общий объем доклада - не более 2-х страниц компьютерного текста (до 100 строк или 8 тысяч знаков (с пробелами)), размер шрифта -12.

Прочие требования по оформлению соответствуют требованиям к оформлению письменных работ студентов, принятых на выпускающей кафедре. При несоответствии вышеназванным требованиям количество баллов, присуждаемых за данный вид работы, может быть уменьшено.

### □ РАЗРАБОТКА ПРЕЗЕНТАЦИИ К ДОКЛАДУ

Для наглядности и более полного восприятия аудиторией материала рекомендуется подготовить презентацию доклада.

Презентация оценивается по следующим критериям:

1. Содержание
  - соответствие слайдов тексту доклада;
  - оптимальность текста (отсутствие лишнего текста, представление на слайдах лаконичных формулировок, отражающих структуру доклада, основные выводы работы);
  - корректность текста презентации (использование научной терминологии, отсутствие орфографических и пунктуационных ошибок).



## 2. Техническая обработка презентации

- общий дизайн (логичность, эстетичность оформления презентации, непротиворечивость дизайна и содержания презентации);
- легко читаемый текст, сочетание фона с графическими элементами.

## 3. Графическое представление материала

- наличие рисунков, фотографий, диаграмм, таблиц;
- привлекательность графических объектов, их соответствие содержанию;

## 4. Процедура презентации

- активность участников проекта;
- проявленные коммуникативные навыки;
- доступное представление презентации (ее связь с речью выступающего).

## 5. Количество слайдов: 10-15

Таким образом, максимальное количество баллов за презентацию является суммой баллов по каждому критерию и равняется 5 баллам.

При разработке презентации необходимо учитывать следующие требования к ее оформлению:

|| Необходимо соблюдать единый стиль оформления слайдов.

□ Стараться использовать «холодные» тона (синий, зеленый), не отвлекающие внимания от основного содержания слайдов.

|| При использовании цвета не злоупотреблять их количеством. Как правило, достаточно применять три цвета (один для фона, один для заголовков, один для текста). При этом, фон и текст презентации должны быть контрастных цветов.

□ При подготовке презентации для учебных целей допускается использование анимационных эффектов в умеренном количестве. Анимация не должна отвлекать внимания от основного содержания на слайде.

□ Информация, содержащаяся в слайдах, должна быть краткой и лаконичной, с минимальным количеством предлогов, наречий и прилагательных. Особо следует обратить внимание на заголовки, которые должны передавать суть поставленного вопроса и привлекать внимание аудитории.

|| Рекомендуется горизонтальное расположение информации относительно страницы слайда. При этом, важная информация должна располагаться в центре экрана, а под картинками необходимо делать подписи.

|| Для полноценного восприятия и легкого усвоения материала презентации рекомендуется придерживаться следующих параметров шрифтов:

- для заголовков размер шрифта не менее 24;
- для информации размер шрифта не менее 18;
- использования однотипа шрифта в одной презентации;
- использования жирных шрифтов, курсивов или подчеркивания для выделения информации;
- соблюдения мер в использовании прописных букв.

□ Допускается использование рамок, границ, заливок; разных цветов шрифтов, стрелок и т. д. для выделения особо важной информации.

□ Важно помнить, что информация для презентации не должна полностью копировать текст доклада. Как правило, объем информации должен отражать ключевые позиции пунктов по каждому вопросу.

□ Особо следует обратить внимание на подбор иллюстративного материала. Поскольку большинство рассматриваемых вопросов отражают специфику транспортного обслуживания туристов в России и за рубежом, рекомендуется использовать фотографии, карты, картинки, подкрепляющих текст и способствующих полноценному усвоению материала.

## □ ПОДГОТОВКА К ЗАНЯТИЮ, ПРОВОДИМОМУ В ФОРМЕ ДИСКУССИИ

Проведение занятия в форме дискуссии, диспута, круглого стола предполагает коллективное обсуждение какой-либо проблемы с целью установления путей ее достоверного решения. Занятие проводится в форме диалогического общения участников. Оно предполагает высокую умственную активность участников, прививает умение вести полемику, обсуждать материал, защищать взгляды и убеждения, лаконично и ясно излагать свои мысли.

Дискуссия – (лат. discussio — рассмотрение, исследование) — спор, направленный на достижение истины и использующий только корректные приемы убеждения. Дискуссия — одна из важнейших форм коммуникации, метод решения проблем описания реальности и своеобразный способ познания. Дискуссия позволяет лучше объяснить то, что не является в полной мере ясным и не нашло еще убедительного обоснования.

В ходе такого занятия, как правило, высказываются альтернативные подходы, новые взгляды, ценные предложения. Такое занятие обостряет и углубляет научный интерес, оттачивает мысль, возбуждает эмоции. Имея дело с крупными и важными вопросами, обучающийся оказывается в ситуации, когда необходимо активно проявить умственное усилие, высказать своё мнение, иногда даже определить собственную нравственную позицию. Все это, в конечном счете, позволяет участникам такой формы занятия расти в научном отношении и получать идейную закалку.

Содержанием вопросов, выносимых на обсуждение, могут быть дискуссии-онные проблемы. При этом докладчику поручается изложить одну из существующих точек зрения, а содокладчику - другую. Очень важно организовать дискуссию так, чтобы обучающиеся смогли представить себе как сильные, так и слабые места спорящих сторон.

## || ПОДГОТОВКА ПИСЬМЕННОЙ РАБОТЫ ПО ЗАДАННОЙ ТЕМЕ

Требования, предъявляемые к письменным работам, представлены в методическом пособии: От реферата до выпускной квалификационной работы : метод. пособие по выполнению письменных работ / Л.В. Ковылева, Л.М. Курбанова, Н.Г.

Щекина. – Хабаровск : Изд-во ДВГУПС, 2018. – 63 с.,

(По согласованию с ведущим преподавателем студент имеет право выбрать тему самостоятельно)

Тематики письменных работ:

1. Основные понятия и сущность конфликт-менеджмента
  2. Исторические подходы к рассмотрению проблемы конфликтов, противоречий
  3. Классификация конфликтов: типы, виды, уровни. Причины возникновения конфликтов, функции, динамика.
  4. Виды и типы конфликтов: инновационные, управленческие организационные, межэтнические, межкультурные, межконфессиональные, межгосударственные, идеологические, политические, глобальные, региональные и др.
  5. Регулирование, предотвращение, разрешение конфликтов.
  6. Конфликты профессионализации: этапы, факторы, проблемы профессионального становления субъекта труда.
  7. Проблемные ситуации: становление карьеры, индивидуальные пути развития личности, становление жизненного опыта
  8. Проблемные ситуации: этапы кризисов внутреннего роста, иерархии жизненных ценностей, мотивации трудовой деятельности, профессиональной ориентации и дезориентации.
  9. Внутрипрофессиональные конфликты: виды и особенности конфликтов в профессиях разного уровня квалификации, ролевые конфликты.
  10. Технологии управления конфликтами: прогнозирование, профилактика, предупреждение, регулирование, разрешение.
  11. Переговоры, медиаторство, посредничество.
  12. Выбор стиля эффективного общения и конструктивного поведения в конфликтном взаимодействии.
  13. Переговоры и посредничество в туризме.
  14. Сущность и содержание системы конфликт-менеджмента в туризме.
- Типы "трудных" в общении (конфликтные личности), причины, принципы общения с конфликтными личностями.  
Позитивные типы личности в общении.
15. Межличностные конфликты, психологические признаки, классификация структура, причины, формы протекания, уровни развития, способы разрешения.
  16. Межгрупповые, групповые конфликты, их структура. Пути разрешения конфликта между личностью и группой. Понятие моббинга.
  17. Характеристика ситуаций, в которых продуктивны следующие стратегии: приспособление, избегание, соперничество, компромисс, сотрудничество.

#### ПОДГОТОВКА К ЗАЧЕТУ

При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, образовательные Интернет-ресурсы. Студенту рекомендуется также в начале учебного курса познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами практических занятий;
- учебниками, пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету.

Подготовка к зачету осуществляется по вопросам, приведенным в ОМ.

После этого у студента должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть в процессе освоения дисциплины. Систематическое выполнение учебной работы на практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачёта.

ПРОВЕДЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА МОЖЕТ БЫТЬ ОРГАНИЗОВАНО С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭИОС университета и в цифровой среде (группы в социальных сетях, электронная почта, видеосвязь и др. платформы). Учебные занятия с применением ДОТ проходят в соответствии с утвержденным расписанием. Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся проводится с применением ДОТ.

#### УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ИЗ ЧИСЛА ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа людей с инвалидностью предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.