

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



07.05.2024

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **Конфликт-менеджмент в туризме**

43.03.02 Туризм

Составитель(и): к.с.н., доцент, Луценко Екатерина Леонидовна

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

Протокол от 18.05.2023г. № 10

Обсуждена на заседании методической комиссии по родственным направлениям и специальностям: Протокол

---

---

**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

---

---

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

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_\_ 2027 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

---

---

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

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2028 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_\_ 2028 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Рабочая программа дисциплины Конфликт-менеджмент в туризме  
разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 516

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 с оценкой (курс) 4 |
| контактная работа       | 12  |                           |
| 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   |
| Итого ауд.        | 12  | 12  | 12    | 12  |
| Контактная работа | 12  | 12  | 12    | 12  |
| Сам. работа       | 92  | 123 | 92    | 123 |
| Часы на контроль  | 4   | 9   | 4     | 9   |
| Итого             | 108 | 144 | 108   | 144 |

**1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

|     |   |
|-----|---|
| 1.1 | Сущность и содержание системы конфликт-менеджмента в туризме. Основы предупреждения и регулирования конфликтов в туризме. Методы управления конфликтами в туризме. Переговоры и посредничество в туризме. |
|-----|---|

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

|                 |  |
|-----------------|--|
| Код дисциплины: | Б1.В.ДВ.01.01  |
| <b>2.1</b>      | <b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>   |
| 2.1.1           | Основы туризма   |
| 2.1.2           | Сервисная деятельность   |
| 2.1.3           | Социальная психология  |
| <b>2.2</b>      | <b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b> |
| 2.2.1           | Организационно-управленческая практика   |
| 2.2.2           | Организация международного туризма   |
| 2.2.3           | Организация транспортного обслуживания в туризме   |
| 2.2.4           | Управление персоналом на туристских предприятиях   |

**3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

**УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни**

|                 |
|-----------------|
| <b>Знать:</b>   |
| <b>Уметь:</b>   |
| <b>Владеть:</b> |

**УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде**

|                 |
|-----------------|
| <b>Знать:</b>   |
| <b>Уметь:</b>   |
| <b>Владеть:</b> |

**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. лекции, практические занятия, самостоятельная работа</b>  |                |       |             |   |            |            |
| 1.1         | Тема : Сущность и содержание системы конфликт-менеджмента в туризме<br>1.Основные понятия и сущность конфликт-менеджмента<br>2.Исторические подходы к рассмотрению проблемы конфликтов, противоречий<br>3. Классификация конфликтов: типы, виды, уровни. Причины возникновения конфликтов, функции, динамика.<br>/Лек/ | 4              | 1     |             | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 Э7 | 0          |            |

|     |   |   |   |  |  |   |  |
|-----|---|---|---|--|--|---|--|
| 1.2 | <p>Тема: Основы предупреждения и регулирования конфликтов в туризме.</p> <p>1.Виды и типы конфликтов: инновационные, управленческие организационные, межэтнические, межкультурные, межконфессиональные, межгосударственные, идеологические, политические, глобальные, региональные и др.</p> <p>Регулирование, предотвращение, разрешение конфликтов. 2.Конфликты профессионализации: этапы, факторы, проблемы профессионального становления субъекта труда. Проблемные ситуаций: становление карьеры, индивидуальные пути развития личности, становление жизненного опыта, этапы кризисов внутреннего роста, иерархии жизненных ценностей, мотивации трудовой деятельности, профессиональной ориентации и реориентации.</p> <p>Внутрипрофессиональные конфликты: виды и особенности конфликтов в профессиях разного уровня квалификации, ролевые конфликты.</p> <p>Технологии разрешения и управления. /Лек/</p> | 4 | 1 |  | <p>Л1.1<br/>Л1.2Л2.1<br/>Л2.2<br/>Л2.3Л3.1<br/>Л3.2<br/>Э1 Э2 Э3 Э4<br/>Э5 Э6 Э7</p> | 0 |  |
| 1.3 | <p>Тема:Методы управления конфликтами в туризме. 1 Технологии управления конфликтами: прогнозирование, профилактика, предупреждение, регулирование, разрешение. Переговоры, медиаторство, посредничество. Выбор стиля эффективного общения и конструктивного поведения в конфликтном взаимодействии.</p> <p>/Лек/</p>   | 4 | 1 |  | <p>Л1.1<br/>Л1.2Л2.1<br/>Л2.2<br/>Л2.3Л3.1<br/>Л3.2<br/>Э1 Э2 Э3 Э4<br/>Э5 Э6 Э7</p> | 0 |  |
| 1.4 | <p>Тема: Переговоры и посредничество в туризме. /Лек/</p>   | 4 | 1 |  | <p>Л1.1<br/>Л1.2Л2.1<br/>Л2.2<br/>Л2.3Л3.1<br/>Л3.2<br/>Э1 Э2 Э3 Э4<br/>Э5 Э6 Э7</p> | 0 |  |

|     |   |   |   |  |  |   |  |
|-----|---|---|---|--|--|---|--|
| 1.5 | <p>Сущность и содержание системы конфликт-менеджмента в туризме.</p> <p>Семинар:</p> <p>Сущность конфликта, его структура.</p> <p>Формула конфликта. Классификация конфликтов: типы, виды, уровни. Причины возникновения конфликтов, функции, динамика. Личностные особенности субъектов конфликта. Типы "трудных" в общении (конфликтные личности), причины, принципы общения с конфликтными личностями. Позитивные типы личности в общении.</p> <p>Межличностные конфликты, психологические признаки, классификация структура, причины, формы протекания, уровни развития, способы разрешения.</p> <p>Межгрупповые, групповые конфликты, их структура. Пути разрешения конфликта между личностью и группой. Понятие моббинга.</p> <p>/Пр/</p> | 4 | 1 |  | <p>Л1.1</p> <p>Л1.2Л2.1</p> <p>Л2.2</p> <p>Л2.3Л3.1</p> <p>Л3.2</p> <p>Э1 Э2 Э3 Э4</p> <p>Э5 Э6 Э7</p> | 0 |  |
| 1.6 | <p>Дискуссия: разрешение конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности /Пр/</p>  | 4 | 1 |  | <p>Л1.1</p> <p>Л1.2Л2.1</p> <p>Л2.2</p> <p>Л2.3Л3.1</p> <p>Л3.2</p> <p>Э1 Э2 Э3 Э4</p> <p>Э5 Э6 Э7</p> | 0 |  |
| 1.7 | <p>Конфликты в разных видах профессиональной деятельности, социальном, межкультурном, межконфессиональном взаимодействии: причины возникновения, сферы проявления, диагностика. /Пр/</p>  | 4 | 2 |  | <p>Л1.1</p> <p>Л1.2Л2.1</p> <p>Л2.2</p> <p>Л2.3Л3.1</p> <p>Л3.2</p> <p>Э1 Э2 Э3 Э4</p> <p>Э5 Э6 Э7</p> | 0 |  |
| 1.8 | <p>Технологии управления конфликтами: прогнозирование, профилактика, предупреждение, регулирование, разрешение. Переговоры, медиаторство, посредничество.</p> <p>Выбор стиля эффективного общения и конструктивного поведения в конфликтном взаимодействии. /Пр/</p>  | 4 | 1 |  | <p>Л1.1</p> <p>Л1.2Л2.1</p> <p>Л2.2</p> <p>Л2.3Л3.1</p> <p>Л3.2</p> <p>Э1 Э2 Э3 Э4</p> <p>Э5 Э6 Э7</p> | 0 |  |

|                  |  |   |    |  |   |   |  |
|------------------|--|---|----|--|---|---|--|
| 1.9              | Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Алгоритмы деятельности по разрешению конфликтов. Условия и факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Модель применения власти по разрешению конфликтов. Выбор стратегии реагирования при конфликтном взаимодействии. Диагностика стратегий поведения в конфликте. Характеристика ситуаций в которых продуктивны следующие стратегии: приспособление, избегание, соперничество, компромисс, сотрудничество /Пр/ | 4 | 2  |  | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 Э7 | 0 |  |
| 1.10             | Формы регулирования конфликтов: переговоры, посредничество, арбитраж. /Пр/   | 4 | 1  |  | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 Э7 | 0 |  |
| 1.11             | РАБОТА С ЛИТЕРАТУРНЫМИ И INTERNET-ИСТОЧНИКАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ; ПОДГОТОВКА К ЭКЗАМЕНУ /Ср/   | 4 | 78 |  | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 Э7 | 0 |  |
| 1.12             | ПОДГОТОВКА ДОКЛАДА НА ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ, РАЗРАБОТКА ПРЕЗЕНТАЦИИ К ДОКЛАДУ, ПОДГОТОВКА ПИСЬМЕННОЙ РАБОТЫ ПО ЗАДАННОЙ ТЕМЕ /Ср/   | 4 | 45 |  | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>Э5 Э6 Э7 | 0 |  |
| <b>Раздел 2.</b> |  |   |    |  |   |   |  |
| 2.1              | /Экзамен/  | 4 | 9  |  | Л1.1<br>Л1.2Л2.1<br>Л2.2<br>Л2.3Л3.1<br>Л3.2<br>Э1 Э2 Э3 Э4<br>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 | Суворова А. В.,<br>Нищитенко С. В.               | Психология конфликта: учебное пособие | Ставрополь: СКФУ, 2018,<br><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=494814">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=494814</a>            |
| Л1.2 | Магомедова П. К.,<br>Алиева Р. Р., Булуева Ш. И. | Конфликтология: учебное пособие       | Москва Берлин: Директ-Медиа, 2019,<br><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=570428">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=570428</a> |

| <b>6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)</b>   |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | Авторы, составители   | Заглавие   | Издательство, год   |
| Л2.1   | 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> |
| Л2.2   | 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> |
| Л2.3   | Козырев Г.И.  | Основы конфликтологии: учебник                                   | М: ФОРУМ - ИНФРА-М, 2010,   |
| <b>6.1.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)</b>  |   |  |   |
|  | 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,   |
| <b>6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)</b>   |   |  |   |
| Э1   | 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://www.eLIBRARY.RU">http://www.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   | Портал индустрии гостеприимства и питания                       |  | <a href="http://www.horeca.ru/">http://www.horeca.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>   |
| <b>6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)</b> |   |  |   |
| <b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>   |   |  |   |
| Free Conference Call (свободная лицензия)  |   |  |   |
| Zoom (свободная лицензия)  |   |  |   |
| Windows 7 Pro - Операционная система, лиц. 60618367  |   |  |   |
| Windows XP - Операционная система, лиц. 46107380   |   |  |   |
| Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Антивирусная защита, контракт 469 ДВГУПС   |   |  |   |
| <b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>   |   |  |   |
| ИСС "КонсультантПлюс" <a href="https://www.consultant.ru/">https://www.consultant.ru/</a>  |   |  |   |

| <b>7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b> |   |  |
|---|---|--|
| Аудитория   | Назначение  | Оснащение  |
| 2402  | Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.  | комплект учебной мебели, меловая доска, проекционный экран, системный блок, музыкальные колонки, проектор Лицензионное программное обеспечение: Windows 10, лиц. 1203984219, Office Pro Plus 2007, лиц. 45525415 |
| 3241  | Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. | Комплект учебной мебели, доска, проектор, проекционный экран, интернет   |
| 1303  | Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ   | Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному  |



| Аудитория | Назначение  | Оснащение  |
|-----------|---|--|
|           |   | доступу в ЭБС и ЭИОС.  |
| 249       | 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.  |
| 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. |

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

### УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Цель проведения практических занятий заключается в закреплении полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения студентами специальной литературы. В обязанности преподавателя входит оказание методической помощи и консультирование студентов.

Перед занятием студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии. Особенно поощряется творческая самостоятельность студентов, если они выходят за рамки задания и предлагают результат инициативной работы (презентацию, раздаточный материал, аналитическую записку, список источников в сети Интернет по проблеме и т.д.).

Подготовка к практическому занятию включает 2 этапа:

1-й - организационный;

2-й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

уяснение задания на самостоятельную работу;

подбор рекомендованной литературы;

составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам

### ВИДЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ И ИХ СОСТАВ

#### 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.

#### 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 однотипного 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.

## □ 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. Ковынева, 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 ЭКЗАМЕНУ

При подготовке к экзамену 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 экзамену.

Подготовка к экзамену 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 экзамену.

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.

## Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

Направление: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): Организация туристско-экскурсионной деятельности

Дисциплина: Конфликт-менеджмент в туризме

Формируемые компетенции:

1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций

| Объект оценки | Уровни сформированности компетенций  | Критерий оценивания результатов обучения        |
|---------------|--|---|
| Обучающийся   | Низкий уровень<br>Пороговый уровень<br>Повышенный уровень<br>Высокий уровень | Уровень результатов обучения не ниже порогового |

Шкалы оценивания компетенций при сдаче экзамена или зачета с оценкой

| Достигнутый уровень результата обучения | Характеристика уровня сформированности компетенций  | Шкала оценивания            |
|---|---|-----------------------------|
|   |   | Экзамен или зачет с оценкой |
| Низкий уровень                          | Обучающийся:<br>-обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала;<br>-допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой;<br>-не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.   | Неудовлетворительно         |
| Пороговый уровень                       | Обучающийся:<br>-обнаружил знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности;<br>-справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой;<br>-знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины;<br>-допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. | Удовлетворительно           |
| Повышенный уровень                      | Обучающийся:<br>- обнаружил полное знание учебно-программного материала;<br>-успешно выполнил задания, предусмотренные программой;<br>-усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины;<br>-показал систематический характер знаний учебно-программного материала;<br>-способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.  | Хорошо                      |

|                 |   |         |
|-----------------|---|---------|
| Высокий уровень | Обучающийся:<br>-обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала;<br>-умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой;<br>-ознакомился с дополнительной литературой;<br>-усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретения профессии;<br>-проявил творческие способности в понимании учебно-программного материала. | Отлично |
|-----------------|---|---------|

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

| Планируемый уровень результатов освоения | Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения   |   |  |  |
|--|---|---|--|--|
|  | Неудовлетворительн  | Удовлетворительно   | Хорошо   | Отлично  |
|  | Не зачтено  | Зачтено   | Зачтено  | Зачтено  |
| Знать                                    | Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения. | Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения. | Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной                        | Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельно-му применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных |
| Уметь                                    | Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.   | Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.                  | Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем. | Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.            |
| Владеть                                  | Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.   | Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем.  | Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.    | Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.            |

**2. Перечень вопросов и задач к экзаменам, зачетам, курсовому проектированию, лабораторным занятиям. Образец экзаменационного билета**

в приложении

### 3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.

Полный комплект тестовых заданий в корпоративной тестовой оболочке АСТ размещен на сервере УИТ ДВГУПС, а также на сайте Университета в разделе СДО ДВГУПС (образовательная среда в личном кабинете преподавателя).

Соответствие между бальной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:

| Объект оценки | Показатели оценивания результатов обучения | Оценка                | Уровень результатов обучения |
|---------------|--|-----------------------|------------------------------|
| Обучающийся   | 60 баллов и менее                          | «Неудовлетворительно» | Низкий уровень               |
|               | 74 – 61 баллов                             | «Удовлетворительно»   | Пороговый уровень            |
|               | 84 – 75 баллов                             | «Хорошо»              | Повышенный уровень           |
|               | 100 – 85 баллов                            | «Отлично»             | Высокий уровень              |

### 4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета, курсового проектирования.

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

| Элементы оценивания   | Содержание шкалы оценивания  |   |  |   |
|---|--|---|--|---|
|   | Неудовлетворительн   | Удовлетворитель   | Хорошо   | Отлично   |
|   | Не зачтено   | Зачтено   | Зачтено  | Зачтено   |
| Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)   | Полное несоответствие по всем вопросам.                              | Значительные погрешности.   | Незначительные погрешности.  | Полное соответствие.  |
| Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли | Полное несоответствие критерию.                                      | Значительное несоответствие критерию.   | Незначительное несоответствие критерию.  | Соответствие критерию при ответе на все вопросы.  |
| Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы  | Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы | Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.). | Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы. | Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.  |
| Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы                            | Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.             | Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко.   | Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.   | Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер. |

|  |   |   |  |   |
|--|---|---|--|---|
| Качество ответов на дополнительные вопросы | На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы. | Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно. | . Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя.<br>2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя. | Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя. |
|--|---|---|--|---|

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.